

PENGARUH FASILITAS WISATA, KUALITAS PELAYANAN, DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SANGEH MONKEY FOREST

Ni Putu Nila Sukma Dewi¹, I Gusti Bagus Rai Utama², Ni Putu Dyah Krismawintari³
22110111024@undhirabali.ac.id¹, raiutama@undhirabali.ac.id², krismawintari@undhirabali.ac.id³
Universitas Dhyana Pura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan daya tarik wisata secara parsial dan simultan terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini dilakukan di Sangeh Monkey Forest. Sampel yang digunakan adalah wisatawan yang pernah mengunjungi Sangeh Monkey Forest sebanyak 80 responden. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai thitung 2,450 > ttabel 1,665 dan signifikannya sebesar 0,017 < 0,05, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai thitung 2,244 > ttabel 1,665 dan sebesar 0,028 < 0,05, daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai thitung 4,299 > ttabel 1,665 dan signifikannya sebesar 0,000 < 0,05 dan secara simultan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dimana Fhitung 42,864 > Ftabel 2,72, dan signifikannya sebesar 0,000 < 0,05. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Sangeh Monkey Forest diharapkan menyediakan fasilitas wisata yang lebih lengkap, memberikan pelayanan yang lebih baik, serta meningkatkan kualitas daya tarik wisata, menambah jumlah tenaga kebersihan, agar semua fasilitas yang ada dalam kondisi bersih dan terawat, menata fasilitas pelayanan agar terlihat lebih rapi dan tertata dan menyediakan lebih banyak papan informasi dan lebih aktif dalam membagikan informasi diberbagai media promosi.

Kata Kunci: Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Kepuasan Wisatawan.

ABSTRACT

This study aims to determine the partial and simultaneous effects of tourist facilities, service quality, and tourist attractions on tourist satisfaction. This study was conducted at Sangeh Monkey Forest. The sample consisted of 80 tourists who had visited Sangeh Monkey Forest. The data analysis techniques used were Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Partial Correlation Analysis, Multiple Correlation Analysis, Coefficient of Determination Test, F-test, and t-test. The results of the study showed that tourist facilities had a positive and significant effect on tourist satisfaction, with a t-count value of 2.450 > t-table value of 1.665 and a significance value of 0.017 < 0.05. Service quality had a positive and significant effect on tourist satisfaction, with a t-count value of 2.244 > t-table value of 1.665 and a significance value of 0.028 < 0.05. Tourist attractions had a positive and significant effect on tourist satisfaction, with a t-count value of 4.299 > t-table value of 1.665 and a significance value of 0.000 < 0.05. Simultaneously, tourist facilities, service quality, and tourist attractions had a significant effect on tourist satisfaction, with an F-count value of 42.864 > F-table value of 2.72 and a significance value of 0.000 < 0.05. The researcher suggests that Sangeh Monkey Forest should provide more complete tourist facilities, improve its services, and enhance the quality of its tourist attractions. It is also recommended to increase the number of cleaning staff so that all existing facilities remain clean and well-maintained, arrange service facilities to make them look neater and more organized, provide more information boards, and be more active in sharing information through various promotional media.

Keywords: Tourist Facilities, Service Quality, Tourist Attractions, Tourist Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian nasional melalui peningkatan pendapatan masyarakat, pembukaan lapangan kerja, dan pembangunan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, kegiatan pariwisata didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, keberhasilan suatu destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh potensi yang dimiliki, tetapi juga oleh pengelolaan yang mampu memberikan pengalaman yang baik bagi wisatawan.

Kepuasan wisatawan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan destinasi. Kepuasan berkaitan dengan kesesuaian antara harapan wisatawan dan pengalaman yang diperoleh selama berkunjung. Wisatawan yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain, sedangkan ketidakpuasan dapat memengaruhi citra destinasi dan menurunkan minat kunjungan. Kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata. Fasilitas yang memadai memberikan kemudahan dan kenyamanan selama kegiatan wisata, kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pengelola dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, sedangkan daya tarik wisata menjadi faktor yang mendorong wisatawan untuk berkunjung.

Salah satu destinasi wisata alam yang dikenal di Bali adalah Sangeh Monkey Forest yang terletak di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Destinasi ini memiliki keunikan berupa hutan pala yang masih alami dan keberadaan kera ekor panjang sebagai daya tarik utama. Selain itu, kawasan Sangeh memiliki nilai budaya dan spiritual yang tetap dijaga oleh masyarakat setempat sehingga memberikan pengalaman wisata yang bersifat rekreatif, edukatif, dan kultural.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Sangeh Monkey Forest 2025

No	Bulan	Domestik	Mancanegara
1	Januari	2.800	8.053
2	Februari	1.325	7.946
3	Maret	1.864	8.481
4	April	3.875	12.450
5	Mei	2.874	12.857
6	Juni	2.513	15.251
7	Juli	2.063	24.218
8	Agustus	1.747	31.869
9	September	1.385	22.555
10	Oktober	1.803	17.277
11	November	3.344	9.851
12	Desember	3.204	6.853
Total		28.797	177.661

(Sumber: Pengelola Sangeh Monkey Forest)

Berdasarkan tabel 1, pada tahun 2025, jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan fluktuasi setiap bulan dengan total 28.797 wisatawan domestik dan 177.661 wisatawan mancanegara. Kunjungan wisatawan mancanegara tertinggi tercatat pada Agustus sebanyak 31.869 orang, sedangkan jumlah terendah tercatat pada Desember sebanyak 6.853 orang. Sementara itu, kunjungan wisatawan domestik tertinggi terjadi pada April sebanyak 3.875 orang dan terendah pada Februari sebanyak 1.325 orang. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa Sangeh Monkey Forest masih memiliki minat kunjungan yang cukup tinggi, tetapi tingkat kunjungannya belum sepenuhnya stabil sepanjang tahun.

Fluktuasi kunjungan menunjukkan pentingnya pengelolaan pengalaman wisatawan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan. Pengelola perlu memperhatikan fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata sebagai aspek yang berhubungan dengan pengalaman wisatawan selama berada di destinasi. Penelitian terdahulu oleh Nurmala dkk. (2022) menunjukkan bahwa fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Jayanti dan Yulianthini (2022) juga menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Taman Air Tirtagangga. Namun, Aprilia dkk. (2024) memperoleh hasil berbeda, yaitu fasilitas wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan dapat berbeda pada setiap destinasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap berupa perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan serta masih terbatasnya penelitian yang menguji fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata secara simultan pada destinasi wisata alam berbasis konservasi seperti Sangeh Monkey Forest. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Sangeh Monkey Forest. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini mencakup pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan, serta pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Sangeh Monkey Forest.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Sangeh Monkey Forest, Jl. Brahmmana, Sangeh, Kecamatan Abiansema, Kabupaten Badung, Bali. Penelitian menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wisatawan melalui kuesioner yang memuat penilaian terhadap seluruh variabel penelitian serta karakteristik responden, sedangkan data sekunder meliputi jumlah kunjungan wisatawan, profil dan gambaran umum destinasi, informasi fasilitas dan pengelolaan, serta literatur yang relevan. Populasi penelitian adalah wisatawan yang pernah mengunjungi Sangeh Monkey Forest. Pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode sampling insidental, dengan kriteria wisatawan yang pernah berkunjung, berusia minimal 17 tahun, melakukan kunjungan dalam satu tahun terakhir, serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Penelitian menggunakan 16 indikator sehingga berdasarkan ketentuan 5–10 kali jumlah indikator diperoleh sampel minimum sebanyak 80 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuesioner, dengan kuesioner sebagai teknik utama dan menggunakan Skala Likert 1–5.

Analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, analisis korelasi parsial dan korelasi berganda, serta analisis regresi linear berganda. Selanjutnya, analisis determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dan uji F digunakan untuk menguji

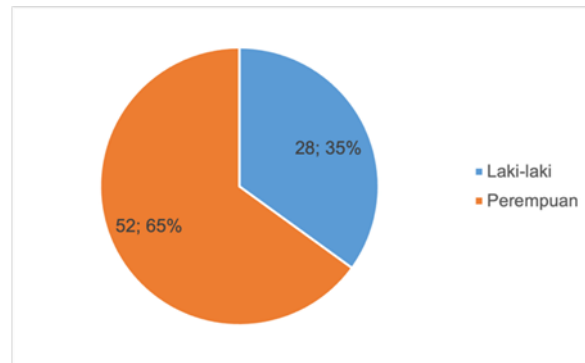
pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata secara simultan terhadap kepuasan wisatawan. Pengujian hipotesis menggunakan taraf signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

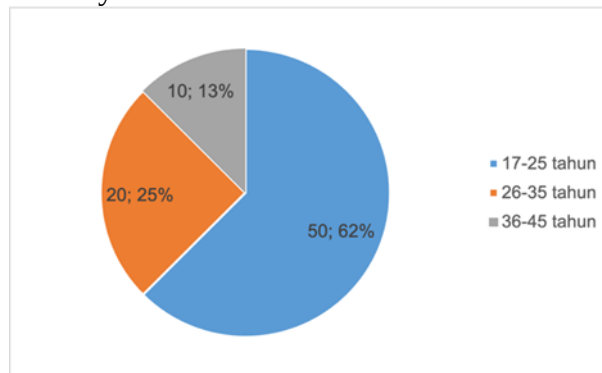
1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, responden yang digunakan adalah wisatawan yang pernah mengunjungi Sangheh Monkey Forest yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sebanyak 80 orang.



Gambar 1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin
(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, dari 80 responden yang berpartisipasi dalam penelitian, sebanyak 52 responden (65%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan 28 responden (35%) berjenis kelamin laki-laki. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan merupakan kelompok yang lebih dominan dalam penelitian mengenai kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest.



Gambar 2. Karakteristik Responden Usia
(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan karakteristik usia, responden didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun, yaitu sebanyak 50 responden (62%). Selanjutnya, kelompok usia 26–35 tahun berjumlah 20 responden (25%), sedangkan kelompok usia 36–45 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 10 responden (13%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia 17–25 tahun.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan

	Indikator	Rata - rata	Kategori
Y1.1	Kesesuaian harapan wisatawan	3,90	Baik
Y1.2	Minat berkunjung kembali	3,95	Baik
Y1.3	Kesediaan merekomendasikan	4,15	Baik
	Rata - rata	4,00	Baik

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 2, variabel kepuasan wisatawan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori baik. Indikator kesesuaian harapan wisatawan memperoleh rata-rata 3,90, minat berkunjung kembali sebesar 3,95, dan kesediaan merekomendasikan sebesar 4,15. Dengan demikian, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah kesediaan merekomendasikan, sedangkan nilai terendah terdapat pada kesesuaian harapan wisatawan.

Tabel 3. Deskripsi Variabel Fasilitas Wisata

	Indikator	Rata - rata	Kategori
X1.1	Kebersihan	3,80	Baik
X1.2	Keindahan	4,00	Baik
X1.3	Kelengkapan	4,06	Baik
X1.4	Keamanan	3,97	Baik
	Rata - rata	3,96	Baik

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 3, fasilitas wisata memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 dengan kategori baik. Indikator kebersihan memperoleh nilai rata-rata 3,80, keindahan 4,00, kelengkapan 4,06, dan keamanan 3,97. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kelengkapan, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator kebersihan.

Tabel 4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

	Indikator	Rata - rata	Kategori
X2.1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,04	Baik
X2.2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,11	Baik
X2.3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,99	Baik
X2.4	Empati (<i>Empathy</i>)	4,01	Baik
X2.5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3,94	Baik
	Rata - rata	4,02	Baik

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 4, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan kategori baik. Indikator keandalan (*reliability*) memperoleh rata-rata 4,04, daya tanggap (*responsiveness*) 4,11, jaminan (*assurance*) 3,99, empati (*empathy*) 4,01, dan bukti fisik (*tangibles*) 3,94. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada daya tanggap, sedangkan nilai terendah terdapat pada bukti fisik.

Tabel 5. Deskripsi Variabel Daya Tarik Wisata

	Indikator	Rata - rata	Kategori
X3.1	Atraksi (<i>Attraction</i>)	4,05	Baik
X3.2	Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	4,07	Baik
X3.3	Amenitas (<i>Amenities</i>)	4,14	Baik
X3.4	Pendukung pariwisata (<i>Ancillary</i>)	4,00	Baik
	Rata - rata	4,07	Baik

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 5, daya tarik wisata memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,07 dan termasuk kategori baik. Indikator atraksi (attraction) memperoleh rata-rata 4,05, aksesibilitas (accessibility) 4,07, amenitas (amenities) 4,14, dan pendukung pariwisata (ancillary) 4,00. Indikator amenitas memperoleh nilai tertinggi, sedangkan pendukung pariwisata memperoleh nilai terendah.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Kepuasan wisatawan	Kesesuaian harapan wisatawan	Y1.1	0,860	Valid
	Minat berkunjung kembali	Y1.2	0,827	Valid
	Kesediaan merekomendasikan	Y1.3	0,869	Valid
Fasilitas wisata	Kebersihan	X1.1	0,857	Valid
	Keindahan	X1.2	0,815	Valid
	Kelengkapan	X1.3	0,790	Valid
	Keamanan	X1.4	0,845	Valid
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	X2.1	0,863	Valid
Kualitas pelayanan	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X2.2	0,891	Valid
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	X2.3	0,877	Valid
	Empati (<i>Empathy</i>)	X2.4	0,855	Valid
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	X2.5	0,825	Valid
	Atraksi (<i>Attraction</i>)	X3.1	0,791	Valid
Daya tarik wisata	Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	X3.2	0,764	Valid
	Amenitas (<i>Amenities</i>)	X3.3	0,797	Valid
	Pendukung pariwisata (<i>Ancillary</i>)	X3.4	0,809	Valid

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 6, seluruh indikator pada variabel fasilitas wisata, kualitas pelayanan, daya tarik wisata, dan kepuasan wisatawan memiliki nilai Pearson Correlation lebih besar dari 0,30. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan wisatawan	Kesesuaian harapan wisatawan	0,812	Reliabel
	Minat berkunjung kembali		Reliabel
	Kesediaan merekomendasikan		Reliabel
Fasilitas wisata	Kebersihan	0,844	Reliabel
	Keindahan		Reliabel
	Kelengkapan		Reliabel
Kualitas pelayanan	Keamanan	0,913	Reliabel
	Keandalan (<i>Reliability</i>)		Reliabel
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)		Reliabel

	Jaminan (<i>Assurance</i>)		Reliabel
	Empati (<i>Empathy</i>)		Reliabel
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		Reliabel
	Atraksi (<i>Attraction</i>)		Reliabel
Daya tarik wisata	Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	0,799	Reliabel
	Amenitas (<i>Amenities</i>)		Reliabel
	Pendukung pariwisata (<i>Ancillary</i>)		Reliabel

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 7, nilai Cronbach's Alpha untuk kepuasan wisatawan sebesar 0,812, fasilitas wisata sebesar 0,844, kualitas pelayanan sebesar 0,913, dan daya tarik wisata sebesar 0,799. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

<i>Unstandardized Residual</i>		
<i>N</i>		80
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std.</i>	1.30107282
	<i>Deviation</i>	
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.070
	<i>Positive</i>	.044
	<i>Negative</i>	-.070
<i>Test Statistic</i>		.070
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Korelasi	
	Tolerance	VIF
Fasilitas wisata	0,497	2,014
Kualitas pelayanan	0,614	1,723
Daya tarik wisata	0,443	2,257

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

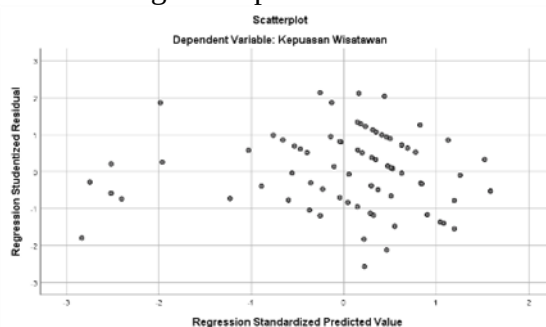
Berdasarkan Tabel 9, variabel fasilitas wisata memiliki nilai tolerance sebesar 0,497 dan VIF 2,014, kualitas pelayanan memiliki tolerance 0,614 dan VIF 1,723, sedangkan daya tarik wisata memiliki tolerance 0,443 dan VIF 2,257. Seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi
Fasilitas wisata	0,813
Kualitas pelayanan	0,071
Daya tarik wisata	0,210

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 10, nilai signifikansi fasilitas wisata sebesar 0,813, kualitas pelayanan sebesar 0,071, dan daya tarik wisata sebesar 0,210. Seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil tersebut juga didukung oleh grafik scatterplot yang menunjukkan titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot)

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

5. Analisis Pengaruh Fasilitas Wisata (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Daya Tarik Wisata (X3) Terhadap Kepuasan wisatawan (Y)

Tabel 11. Hasil Analisis Pengaruh Fasilitas Wisata (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Daya Tarik wisata (X3) Terhadap kepuasan Wisatawan (Y)

Variabel Terikat	Variabel Bebas	r. Parsial	B	Beta	t.hitung	Sig
Kepuasan wisatawan	Fasilitas wisata	0,271	0,194	0,243	2,450	0,017
	Kualitas pelayanan	0,249	0,107	0,206	2,244	0,028
	Daya tarik wisata	0,442	0,362	0,452	4,299	0,000

R = 0,793

R Square = 0,629

Adjusted R Square = 0,614

t.tabel = 1,665

Konstanta = 0,904

Persamaan Regresi, $Y = 0,904 + 0,194X_1 + 0,107X_2 + 0,362X_3$

F.Hitung = 42,864

sig F = 0,000

f.tabel = 2,72

(Sumber: Diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh persamaan regresi $Y = 0,904 + 0,194X_1 + 0,107X_2 + 0,362X_3$. Koefisien regresi fasilitas wisata sebesar 0,194, kualitas pelayanan sebesar 0,107, dan daya tarik wisata sebesar 0,362. Nilai korelasi parsial masing-masing variabel terhadap kepuasan wisatawan adalah 0,271 untuk fasilitas wisata, 0,249 untuk kualitas pelayanan, dan 0,442 untuk daya tarik wisata. Sementara itu, nilai korelasi berganda sebesar 0,793 menunjukkan hubungan yang kuat antara ketiga variabel independen secara bersama-

sama dengan kepuasan wisatawan.

Nilai R Square sebesar 0,629 dan Adjusted R Square sebesar 0,614 menunjukkan bahwa fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata secara simultan memberikan kontribusi sebesar 61,4% terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan 38,6% lainnya berasal dari variabel lain yang tidak diteliti.

6. Hasil Uji t

Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai thitung 2,450 dan signifikansi 0,017. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai thitung 2,244 dan signifikansi 0,028. Selanjutnya, daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai thitung 4,299 dan signifikansi 0,000. Ketiga nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga masing-masing variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

7. Hasil Uji F

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 42,864 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan Ftabel sebesar 2,72. Karena Fhitung lebih besar daripada Ftabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest.

Pembahasan

1. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sangheh Monkey Forest

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai thitung sebesar 2,450 yang lebih besar daripada ttabel 1,665, dengan koefisien regresi positif sebesar 0,194 dan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas wisata yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan wisatawan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Jayanti dan Yulianthini (2022), Arevin (2024), Siagian dan Mita (2022), serta Aprilia dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sangheh Monkey Forest

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Nilai thitung sebesar 2,244 lebih besar daripada ttabel 1,665, dengan koefisien regresi positif sebesar 0,107 dan nilai signifikansi $0,028 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Jayanti dan Yulianthini (2022), Arevin (2024), serta Aprilia dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

3. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sangheh Monkey Forest

Daya tarik wisata menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung sebesar 4,299 yang lebih besar daripada ttabel 1,665, dengan koefisien regresi positif sebesar 0,362 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik daya tarik wisata yang ditawarkan, semakin tinggi kepuasan wisatawan. Temuan ini sejalan dengan

penelitian Siagian dan Mita (2022) serta Aprilia dkk. (2024) yang menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

4. Pengaruh Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sangheh Monkey Forest

Secara simultan, fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 42,864, lebih besar daripada Ftabel 2,72, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,904 + 0,194X_1 + 0,107X_2 + 0,362X_3$, hal ini berarti bahwa fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurmala dkk. (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan daya tarik wisata secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas wisata maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest.
3. Daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik daya tarik wisata maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest.
4. Fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan daya tarik wisata maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi kepada Sangheh Monkey Forest, khususnya pihak pengelola dan seluruh pihak yang telah memberikan izin, bantuan, serta dukungan selama proses pelaksanaan penelitian. Penghargaan juga diberikan kepada para wisatawan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga data yang diperlukan dalam penelitian mengenai fasilitas wisata, kualitas pelayanan, daya tarik wisata, dan kepuasan wisatawan di Sangheh Monkey Forest dapat diperoleh dengan baik. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Triatma Mulya atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan selama proses penelitian hingga dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, E., Mursidi, Robbie, R.I. 2024. The Influence of Service Quality and Tourism Facilities on Visitor Satisfaction. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan (Jamanika)*. Vol. 4 No. 4. pp. 326-337.
- Arevin, A.T. 2024. The Effect of Tourism Facilities and Service Quality on Return Intention through Visitor Satisfaction. *Research Horizon*. Vol. 4 No. 2. pp. 129-140.
- Jayanti, N.L.S., Yulianthini, N.N. 2022. Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata (JMPP)*. Vol. 5 No. 3. pp. 306-312.
- Karisma, N.G., Yustita, A.D., Darmawan, R.N. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Anak Usaha PT. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo. *Jurnal Ilmiah Hospitality*. Vol. 13 No. 1. pp. 1-10.
- Lestari, H.D. 2025. Pengaruh Kualitas Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Puncak Becici Yogyakarta. *Gema Wisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*. Vol. 21 No. 1. pp. 33-49.
- Nurmala, S., Sullaida, Damanhur. 2022. Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. Vol. 23 No. 2. pp. 73-78.
- Pinaria, N.W.C., Kalpikawati, I.A., Artajaya, M., Febrianto, I.G.A. 2025. The Effect of Service Quality, Facilities and Environmental Cleanliness on Tourist Satisfaction at the Fire Flies Garden Tourist Attraction, Taro Tourism Village. *Journal of Management Science*. Vol. 8 No. 2. pp. 526-535.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Siagian, S., Mita, M.M. 2022. Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*. Vol. 1 No. 2. pp. 82-88.
- Siburian, A.Y., Nasution, H.P. 2023. Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas The Kaldera Toba Nomadic Escape terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 7 No. 3. pp. 23639-23654.
- Sintapiani, S., Suprina, R., Swantari, A. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengunjung Wisata Noah's Park Lembang Bandung). *Jurnal Pariwisata, Bisnis dan Digital*. Vol. 1 No. 1. pp. 101-112.
- Wulandari, A., Cakranegara, P.A., Widjajanti, W.W., Vergara, A.Y.L. 2022. Pengaruh Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 4 No. 11. pp. 5339-5344.