



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MANGROVE WATUBAING

Alfonsa Firmina Mau<sup>1</sup>, Yoseph Darius Purnama Rangga<sup>2</sup>, Maria Viviana N. Lewar<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa  
Jl. Kesehatan No. 03, Maumere, Sikka, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

Email: [firminamau42@gmail.com](mailto:firminamau42@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan wisatawan di Mangrove Watubaing. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fluktuasi jumlah pengunjung wisata Mangrove Watubaing serta masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas wisata. Kualitas pelayanan dan sarana prasarana menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berkunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Mangrove Watubaing. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Sarana dan prasarana juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Secara simultan, kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai F hitung  $> F$  tabel dan tingkat signifikansi  $< 0,05$ . Hal ini

menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan serta semakin memadai sarana dan prasarana yang tersedia, maka tingkat kepuasan wisatawan akan semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Wisatawan, Mangrove Watubaing

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of service quality and infrastructure on tourist satisfaction in Mangrove Watubaing.. The background of this study is based on fluctuations in the number of visitors to Mangrove Watubaing tourism and the gap between expectations and reality felt by tourists regarding service quality and tourism facilities. Service quality and infrastructure are important factors in creating comfort and tourist satisfaction during their visit.. This study uses a quantitative approach with causal associative research type. The population in this study were all tourists visiting Mangrove Watubaing. The sampling technique used was accidental sampling with 100 respondents. Data collection techniques were carried out through questionnaires, interviews, and observations . Data analysis techniques used are descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, t-test, and F-test using SPSS program. The results showed that service quality had a positive and significant effect on tourist satisfaction with a significance value of  $< 0.05$  . Infrastructure also has a positive and significant effect on tourist satisfaction with a significance value of  $< 0.05$ . Simultaneously, service quality and infrastructure have a significant effect on tourist satisfaction with an F-count value  $> F$ -table and a significance level of  $< 0.05$  [cite: uploaded:SKRIPSI revisi 1.docx]. This shows that the better the quality of service and the more adequate the available infrastructure, the level of tourist satisfaction will increase.*

**Keywords:** Service Quality, Infrastructure, Tourist Satisfaction, Mangrove Watubaing

### **LATAR BELAKANG**

Pariwisata merupakan komponen penting yang melibatkan perjalanan seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan hiburan, rekreasi, pendidikan, maupun. Kegiatan pariwisata melibatkan adanya perpindahan dari tempat asal ke tempat baru dalam waktu sementara. Destinasi wisata alam seperti ekowisata hutan mangrove saat ini mengalami perkembangan pesat dan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang mendambakan suasana alam yang asri dan edukatif. Salah satu objek ekowisata potensial di Kabupaten Sikka adalah objek wisata Mangrove Watubaing.

Namun dalam perkembangannya, objek wisata Mangrove Watubaing mengalami fluktuasi jumlah pengunjung yang cukup signifikan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor mendasar yang dirasakan langsung oleh wisatawan, seperti kompetensi kualitas pelayanan

petugas dan keterbatasan sarana prasarana pariwisata di lokasi. Masih terdapat kesenjangan antara harapan wisatawan dengan kenyataan yang ada di lapangan, seperti kurangnya perhatian personal dari petugas pengelola serta kondisi fasilitas fisik seperti jalur tracking mangrove yang memerlukan perbaikan berkala demi menjamin kenyamanan dan keamanan para pengunjung. Oleh karena itu, pengelola objek wisata dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang prima serta menyediakan sarana prasarana penunjang pariwisata yang memadai demi menstimulasi kepuasan wisatawan secara optimal.

## **KAJIAN TEORITIS: Grand Theory**

*Grand Theory* yang melandasi model konseptual penelitian ini adalah *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) atau Teori Diskonfirmasi Harapan yang dipelopori oleh Oliver. Teori ini mengemukakan bahwa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan individu merupakan fungsi hasil dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) sebelum pembelian/kunjungan dengan kinerja aktual (kenyataan) yang dirasakan. Jika kinerja aktual objek wisata melampaui harapan pra-kunjungan, maka akan terjadi diskonfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan sarana prasarana aktual berada di bawah standar harapan wisatawan, maka terjadi diskonfirmasi negatif yang berimplikasi pada munculnya rasa kecewa dan ketidakpuasan. Dalam konteks riset pariwisata ini, variabel kualitas pelayanan (X1) dan sarana prasarana pariwisata (X2) merepresentasikan dimensi stimulus operasional performa yang dinilai langsung oleh wisatawan untuk membentuk kepuasan wisatawan (Y) sebagai respon evaluatif akhir.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis rancangan penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan pengaruh sebab-akibat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke objek wisata Mangrove Watubaing. Mengingat jumlah populasi bersifat tidak terbatas (*infinite population*), teknik penarikan sampel yang diaplikasikan adalah *accidental sampling*, dengan ukuran sampel definitif yang ditetapkan sebesar 100 orang responden.

Sumber data utama yang digunakan adalah data primer yang dikoleksi secara langsung dari responden instrumen kuesioner terstruktur dengan menggunakan Skala Likert. Selain kuesioner, teknik pengumpulan data diperkuat melalui observasi lapangan mendalam dan teknik wawancara terpimpin kepada pihak pengelola. Seluruh data yang terkumpul kemudian ditabulasi dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, uji validitas instrumen, uji reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas), serta pengujian inferensial regresi linear berganda, uji t parsial, uji F simultan, dan koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS versi terbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. UJI MULTIKOLINEARITAS

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Prasyarat bebas multikolinearitas dipenuhi jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21.313	3.529		6.040	.000		
Kualitas Pelayanan (X1)	.227	.097	.237	2.407	.033	.886	1.129
Sarana Prasarana (X2)	.320	.085	.365	3.753	.000	.886	1.129

Berdasarkan tabel Coefficients di atas, hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) adalah sebesar 0,886, nilai tersebut lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai VIF untuk kedua variabel independen adalah sebesar 1,129, yang berarti kurang dari nilai batas maksimal 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara mutlak bahwa model regresi ini terbebas dari masalah multikolinearitas dan layak digunakan.

### B. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi syarat asumsi klasik adalah model yang bersifat homoskedastisitas. Metode deteksi dilakukan melalui analisis grafik Scatterplot, di mana model yang baik ditunjukkan dengan titik-titik data yang menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur.

### C. UJI NORMALITAS

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian formal yang dilakukan menggunakan analisis uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Ketentuan pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (Asymp. Sig 2-tailed), di mana data residual berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig > 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup> (Mean)	.0000000
Normal Parameters <sup>a,b</sup> (Std. Deviation)	2.6143210
Most Extreme Differences (Absolute)	.068
Most Extreme Differences (Positive)	.054
Most Extreme Differences (Negative)	-.068
Test Statistic	.068
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 c,d

Berdasarkan output tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test di atas, nilai statistik uji (Test Statistic) sebesar 0,068 dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi 0,200 jauh lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ), maka dapat ditarik kesimpulan beralasan bahwa nilai residual pada model regresi linear berganda ini berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### D. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sarana prasarana (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Mangrove Watubaing. Berdasarkan hasil analisis data pada tabel coefficients regresi, diperoleh nilai parameter model sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	21.313	3.529	6.040	.000

Kualitas Pelayanan (X1)	.227	.097	2.407	.033
Sarana Prasarana (X2)	.320	.085	3.753	.000

Berdasarkan hasil parameter estimasi di atas, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 21,313 + 0,227 X1 + 0,320 X2$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 21,313 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) diasumsikan bernilai konstan atau nol, maka nilai Kepuasan Wisatawan (Y) sudah terbentuk sebesar 21,313 satuan.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) bernilai positif sebesar 0,227. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai kualitas pelayanan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka nilai Kepuasan Wisatawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,227 satuan.
3. Koefisien regresi variabel Sarana Prasarana (X2) bernilai positif sebesar 0,320. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana sebesar satu satuan, maka nilai Kepuasan Wisatawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,320 satuan.

## E. UJI HIPOTESIS

### A. UJI T (PARSIAL)

Uji t statistik digunakan untuk menguji keberartian pengaruh secara parsial (individu) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian adalah jika nilai t hitung > t tabel atau nilai signifikansi  $p < 0,05$ , maka hipotesis penelitian diterima.

Variabel Bebas	t hitung	t tabel (df=97)	Signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	2.407	1.984	0.033	Berpengaruh Positif dan Signifikan secara Parsial
Sarana Prasarana (X2)	3.753	1.984	0.000	Berpengaruh Positif dan Signifikan secara

				Parsial
--	--	--	--	---------

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1):** Diperoleh nilai t hitung (2,407) > t tabel (1,984) serta nilai signifikansi sebesar 0,033 < 0,05. Hasil ini membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara parsial.
2. **Pengaruh Sarana Prasarana (X2):** Diperoleh nilai t hitung (3,753) > t tabel (1,984) serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bukti nyata bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara parsial.

## B. UJI F (SIMULTAN)

Uji F statistik digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh nyata yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengujian ANOVA dari output SPSS, diperoleh data nilai sebagai berikut:

Model Regresi	F hitung	F tabel (2; 97)	Signifikansi	Kesimpulan
Simultan (X1 dan X2 terhadap Y)	25.143	3.09	.000 <sup>b</sup>	Berpengaruh Signifikan secara Simultan

Berdasarkan tabel pengujian ANOVA di atas, nilai F hitung yang dihasilkan adalah sebesar 25,143, nilai tersebut jauh lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya jauh di bawah alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat ditarik konklusi objektif bahwa H3 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) secara simultan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) di objek wisata Mangrove Watubaing.

## F. UJI KELAYAKAN MODEL

### A. KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>) DAN ANALISIS DETERMINASI

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi kemampuan kontribusi dari variabel independen dalam menerangkan variasi perubahan variabel dependen [cite: uploaded:SKRIPSI revisi 1.docx]. Berdasarkan rangkuman model regresi diperoleh data nilai sebagai berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 <sup>a</sup>	.341	.328	2.641

Berdasarkan rangkuman hasil tabel Model Summary di atas, nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai R Square adalah sebesar 0, Nilai tersebut memberikan makna empiris bahwa variasi Kepuasan Wisatawan (Y) di Mangrove Watubaing mampu dijelaskan secara simultan oleh kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) sebesar 34,1%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,9% (100% - 34,1%) dijelaskan oleh kontribusi variabel-variabel eksternal lainnya yang tidak diikutsertakan ke dalam model estimasi penelitian ini, seperti faktor promosi digital, harga tiket masuk, lokasi pariwisata, dan citra destinasi.

## PEMBAHASAN

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan:** Berdasarkan hasil pengujian statistik teoritis, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Mangrove Watubaing. Temuan empiris ini berjalan selaras dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* yang menegaskan bahwa pelayanan prima yang responsif akan menstimulasi tingkat kepuasan yang tinggi bagi konsumen. Namun, berdasarkan analisis deskriptif data per indikator kuesioner, indikator "petugas memberikan perhatian secara personal kepada pengunjung" memperoleh nilai persepsi terendah yaitu sebesar 66,2% (kategori cukup baik). Hal ini membuktikan bahwa pengelola pariwisata wajib memberikan penguatan kapasitas interpersonal kepada para petugas di lapangan melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) agar dapat lebih ramah, tanggap, komunikatif, dan akomodatif dalam melayani wisatawan.
2. **Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Wisatawan:** Berdasarkan hasil analisis data inferensial, sarana prasarana terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan secara parsial, bahkan memiliki nilai koefisien regresi yang lebih dominan (0,320) dibandingkan variabel kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas pariwisata fisik yang fungsional menjadi pertimbangan utama wisatawan dalam mengevaluasi kepuasan kunjungan mereka. Meskipun demikian, hasil tabulasi data kuesioner menunjukkan indikator dengan nilai persepsi terendah terletak pada "kondisi jalur tracking mangrove" yaitu hanya sebesar 59,0% (kategori cukup baik. Oleh karena itu, prioritas utama alokasi anggaran pengelolaan objek wisata harus difokuskan pada perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur tracking jembatan kayu secara berkala demi

menghindari kecelakaan dan menciptakan rasa aman serta nyaman bagi para wisatawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Mangrove Watubaing.
2. Sarana prasarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Mangrove Watubaing.
3. Secara simultan (bersama-sama), kualitas pelayanan dan sarana prasarana terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai kontribusi sebesar 34,1%.

### Saran:

1. Bagi pengelola Mangrove Watubaing, mutlak diperlukan adanya peningkatan aspek perhatian personal dari petugas serta peningkatan intensitas pemeliharaan fisik jembatan atau jalur tracking mangrove demi meminimalisir risiko keselamatan dan meningkatkan kenyamanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel independen potensial lainnya seperti citra destinasi, promosi digital, lokasi, maupun harga tiket masuk yang diduga kuat turut memengaruhi dinamika kepuasan wisatawan.

## DAFTAR REFERENSI

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafidah, & Mamang. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Hutan Mangrove. *Jurnal Manajemen Dan Pariwisata*, 2(1), 45-58.
- Karini, R. S. R. A., & Azziz, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Karang Setra Waterland. *Manajemen dan Pariwisata*, 3(2), 140-159.
- Kaukabilla, A. P., & Kholiq, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengemasan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ngebel Ponorogo. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 14(2), 407-424.
- Kiswantoro, A., & Susanto. (2020). Pengaruh Sarana dan Prasarana Pendukung Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Umbul Ponggok, Klaten. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 11(1), 12-25.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management (15th Edition)*. New Jersey: Pearson Education .
- Lutfiyah, Z., & Fathor, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Loyalitas Pengunjung Wisata Mangrove dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* , 5(3), 1579-1592.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung: Alfabeta