

PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PERTUMBUHAN PENGUNJUNG EKOWISATA TAHURA SULTAN ADAM MANDIANGIN KALIMANTAN SELATAN

The Effect of Visitors Satisfaction on the Visitors Growth Ecotourism Tahura Sultan Adam Mandiangin South Kalimantan

Hairul Fauzan, Fonny Rianawati, dan Muhammad Helmi

Program Studi Kehutanan

Fakultas Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat

ABSTRACT. *This research aims to test and analyze the effect of visitors satisfaction with variable of service quality (X1), entrance fees (X2) and facilities (X3) on the visitors growth (Y) ecotourism Tahura Sultan Adam Mandiangin. Primary data is obtained through online interviews of tourists conducted over several months until it reaches the target number of respondents. To see how the effect visitors satisfaction on the visitors growth, using multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics 25. The results of this study showed that variable services quality (X1) with an average value of 3.69, which means that the average visitors is satisfied but does not affect visitors growth (Y), entrance fees (X2) with an average value of 3.74, which means that the average visitors is satisfied but does not affect visitors growth (Y) and facilities (X3) with an average value of 4.10, which means that the average visitors is satisfied but does not affect visitors growth (Y), so that it is indicates there are other variables and indicators affect visitors growth. This other variables and indicators can be internal factors such as geographical or uniqueness of ecotourism Tahura Sultan Adam Mandiangin South Kalimantan and external factors such as the perception of tourists in choosing tour they want to visit.*

Keywords: *Ecotourism; Visitors satisfaction; Visitors growth*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung dengan variabel kualitas pelayanan, biaya/harga dan fasilitas terhadap pertumbuhan pengunjung ekowisata Tahura Sultan Adam Mandiangin. Pengumpulan data primer diperoleh melalui wawancara secara online terhadap wisatawan yang dilakukan selama beberapa bulan sampai mencapai target jumlah responden. Untuk melihat adanya pengaruh kepuasan pengunjung terhadap pertumbuhan pengunjung digunakan analisis regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai rata-rata 3,69 yang artinya rata-rata pengunjung merasa puas tetapi tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y), biaya/harga (X2) dengan nilai rata-rata 3,74 yang artinya rata-rata pengunjung merasa puas tetapi tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y) dan fasilitas (X3) dengan nilai rata-rata 4,10 yang artinya rata-rata pengunjung merasa puas tetapi tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y), sehingga diindikasikan ada variabel dan indikator lain yang mempengaruhi pertumbuhan pengunjung. Variabel dan indikator lain tersebut bisa dari faktor internal seperti geografis atau keunikan dari Tahura Sultan Adam Mandiangin dan faktor eksternal seperti persepsi wisatawan dalam memilih wisata yang ingin mereka kunjungi.

Kata kunci: Ekowisata; Kepuasan pengunjung; Pertumbuhan pengunjung

Penulis untuk korespondensi, surel: hairul.fauzan.97@gmail.com

PENDAHULUAN

Taman Hutan Raya Sultan Adam Mandiangin adalah kawasan tempat wisata alam yang berada di wilayah Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Lokasinya tidak terlalu jauh dengan kota yaitu 45 kilometer dari pusat kota Banjarmasin dan sekitar 15 kilometer dari Banjarbaru. Tempat ini selalu dikunjungi oleh berbagai macam orang dengan

tujuan yang berbeda, dari sekedar refreasing sampai para organisasi kegiatan di alam. Tempat wisata ini termasuk salah satu alternatif wisata yang murah dengan membayar karcis masuk Rp. 10.000,- pengunjung dapat menikmati wisata yang ada. Kawasan yang menawarkan keindahan dan kesejukan alam pegunungan ini bisa di tempuh dengan menggunakan roda dua maupun roda empat. Tempat ini tidak hanya menawarkan keindahan alam pegunungan saja, namun juga

menawarkan aliran sungai, mata air pegunungan yang mengalir jernih, dan beberapa air terjun. Fasilitas-fasilitas penunjang di lokasi ini juga mulai ditambah. Terdapat area parkir, warung-warung kecil penyedia makanan, dan penyewaan barang-barang untuk berkemah.

Tahura Sultan Adam Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan memiliki luas 112.000 Ha, yang ditetapkan dengan Keputusan Presiden (Keppres) No. 52 Tahun 1989 pada tanggal 18 Oktober 1989, Statistik Dishut Kalsel (2009). Potensi yang ada dalam kawasan Tahura Sultan Adam terdiri atas berbagai macam mulai dari potensi flora dan fauna, bangunan-bangunan sejarah, dan panorama alam yang bisa dijadikan sebagai sumber objek wisata alam yang sangat menarik. Beberapa tempat yang bisa dijadikan sebagai tempat wisata alam juga tersedia di Tahura Mandiangin seperti bukit besar, kolam Belanda, benteng dan pesanggrahan Belanda, air terjun dll. Potensi kawasan tersebut dapat menjadi acuan dalam meneliti nilai ekonomi kawasan tersebut. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Soendjoto, dkk. (2009) menyatakan bahwa nilai ekonomi yang dimiliki oleh kawasan Tahura Sultan Adam sebesar 1.525.256.435,51/tahun, yang mana nilai ini masih terlalu kecil dibandingkan dengan nilai keseluruhan manfaat kawasan. Dalam penelitian Soendjoto dan kawan-kawan melakukan penelitian terhadap nilai ekonomi dari tiga aspek yakni nilai air domestik, wisata alam dan transportasi air. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa nilai ekonomi dari air domestik sebesar Rp. 362.423.084,40/tahun, nilai wisata sebesar Rp. 668.433.351,11/tahun dan nilai ekonomi dari transportasi air sebesar Rp. 41.200.000/bulan. Soendjoto, dkk. (2009) menyatakan bahwa nilai yang diberikan terhadap nilai ekonomi yang dimiliki oleh Tahura Sultan Adam masih terlalu kecil jika dibandingkan dengan nilai keseluruhan manfaat kawasan karena masih ada aspek lain yang belum dinilai seperti tegakan, obat-obatan, fauna, sediaan air bagi pengembangan pertanian atau perikanan (baik yang ada di hulu maupun hilir), serta manfaat tak langsung seperti penyerapan karbon, pencegahan erosi, dan pengendalian banjir.

Menurut data jumlah pengunjung yang penulis dapat dari pihak pengelola Tahura Sultan Adam Mandiangin, pengunjung pada tahun 2017 berjumlah 83.285 orang sampai pada tahun 2018 berjumlah 70.674 orang

terjadi penurunan jumlah pengunjung yang signifikan. Sedangkan pada tahun 2019 berjumlah 83.198 orang terjadi peningkatan jumlah pengunjung dari tahun sebelumnya. Namun peningkatan tersebut masih kurang dari jumlah pengunjung pada tahun 2017. Perbedaan jumlah pengunjung yang signifikan tersebut tentu tidak baik bagi keberlangsungan tempat wisata yang seharusnya meningkat dari tahun ketahun. Berdasarkan alasan tersebut maka penulis ingin mencoba meneliti permasalahan tersebut dari aspek kepuasan pengunjung yang berwisata di kawasan wisata Tahura Sultan Adam Mandiangin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung dengan variabel kualitas pelayanan, biaya/harga dan fasilitas terhadap pertumbuhan pengunjung ekowisata Tahura Sultan Adam Mandiangin. Semoga hasil penelitian ini memberikan kontribusi positif dalam perkembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ekowisata dan juga sebagai data informasi kepada pihak pengelola Tahura Sultan Adam Mandiangin dalam meningkatkan mutu kawasan wisata tersebut agar lokasi wisata dapat terus lestari dan berkelanjutan dari aspek pertumbuhan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Pengunjung Terhadap Pertumbuhan Pengunjung Ekowisata Tahura Sultan Adam Mandiangin dilaksanakan di Taman Hutan Raya Sultan Adam, desa Mandiangin, Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian selama 6 bulan dari bulan Februari – Juli 2020, meliputi penyusunan proposal, pengambilan data dan penulisan laporan skripsi.

Alat dan bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat tulis, kalkulator, kamera, laptop, media sosial instagram dan facebook, serta IBM SPSS *Statistics* 25. Bahan yang saya gunakan dalam penelitian ini cukup sederhana yaitu kuisisioner online dari *Google Form*.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengaruh kepuasan pengunjung terhadap pertumbuhan pengunjung ekowisata Tahura Sultan Adam Mandiangin. Objek tersebut terbagi atas beberapa variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yang diamatiyaitu pertumbuhan pengunjung (Y) dan variabel independen (X) yang diamati yaitu kualitas pelayanan (X1), biaya/harga (X2) dan fasilitas (X3).

Prosedur Penelitian

Penentuan Sampel

Penentuan sampel responden penelitian memakai metode *Purposive Sampling*. "*Purposive Sampling* menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu dalam pengambilan sampel atau sumber data" (Sugiyono 2012). Pada saat penelitian ini diberlakukannya *lockdown* akibat pandemi *Covid-19*, maka dari itu, penulis memilih metode *Purposive Sampling* dengan pertimbangan atau kriteria untuk menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu responden yang berwisata ke Tahura Sultan Adam Mandiangin pada tahun 2019 sampai dengan diberlakukannya *lockdown*. Kriteria ini ditetapkan agar responden mengetahui bagaimana keadaan terakhir Tahura Sultan Adam Mandiangin.

Untuk penentuan jumlah sampel responden menggunakan rumus slovin (Siregar 2011), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel (*number of samples*)
- N : Jumlah populasi (*total population*)
- e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan data dari UPT Tahura Sultan Adam Provinsi Kalsel, peneliti telah mendapatkan informasi mengenai data kunjungan wisata dalam 3 tahun terakhir yaitu data jumlah pengunjung tahun 2017 hingga tahun 2019. Rata-rata kunjungan setiap tahunnya yaitu 72.796 orang. Berdasarkan pernyataan diatas dengan menggunakan rumus slovin (Siregar 2011), dengan batas

toleransi 10% maka penulis menetapkan jumlah sampel yang diambil berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden.

Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terbagi atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara online terhadap wisatawan yang dilakukan selama beberapa bulan sampai mencapai target jumlah responden. Kuisisioner online untuk penelitian dibuat dari *Google Form* seperti terlihat pada lampiran 3. Kuisisioner online ini kemudian disebarakan kepada wisatawan yang datang ke Tahura Sultan Adam Mandiangin sebelum dilakukannya *lockdown* akibat pandemi *Covid-19*. Caranya adalah dengan menggunakan fitur *search* google atau media sosial untuk mencari postingan foto atau video media sosial yang berhashtag atau berlokasi di Tahura Sultan Adam Mandiangin, maka akan muncul postingan foto atau video beserta waktu postingannya sehingga bisa kita hubungi dan seleksi wisatawan tersebut. Data sekunder didapat melalui literatur dan informasi dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian.

Bobot Penilaian

Untuk mengetahui kepuasan pengunjung dengan jumlah skor tertentu di setiap pertanyaan menggunakan metode skala likert dari Ransis Likert (1932). Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah pernyataan dengan skala 1-5 yang menunjukkan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan.

Table 1. Kategori Penilaian dan Bobot dari Kualitas Pelayanan, Biaya / Harga dan Fasilitas.

Kategori	Bobot	Rentang Skala
Sangat tidak setuju/baik/puas	1	1,0 - 1,8
Tidak setuju/baik/puas	2	>1,8 – 2,6
Kurang setuju/baik/puas	3	>2,6 – 3,4
Setuju/baik/puas	4	>3,4 – 4,2
Sangat setuju/baik/puas	5	>4,2 – 5,0

Sumber: Kashira (2014)

Analisis Data

Peneliti mencari informasi untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap pertumbuhan pengunjung, dengan menggunakan kuisisioner online. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda ini bertujuan melihat ada tidaknya pengaruh yang antara kepuasan pengunjung terhadap pertumbuhan pengunjung ekowisata Tahura Sultan Adam Mandiangin. Model analisis regresi sederhana menurut buku Walpole (1995) sesuai rumus berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3... b_nX_n + b_nX_n$$

Keterangan:

- Y = Pertumbuhan Pengunjung
- a = Konstanta
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya / Harga
- X3 = Fasilitas
- b1, b2, b3 = Koefisien regresi

Variabel dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi variabel dependen yaitu variabel yang menjadi pusat perhatian dan variabel independen yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen (Ferdinand 2002).

1. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen merupakan tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen dan sering disebut sebagai variabel konsekuensi (Indriantoro dan Supomo 1999). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu pertumbuhan pengunjung (Y).

2. Variabel independen (X)

Variabel independen merupakan tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain dan sering disebut dengan variabel yang mendahului (Indriantoro dan Supomo 1999). Variabel ini diasumsikan sebagai penyebab atau yang mempengaruhi variabel independen. Variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri dari:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas

Dari beberapa variabel yang dipakai, maka saya jabarkan ke dalam beberapa sub variabel dan indikator yang digunakan dalam kuisisioner pada tabel 2, 3, 4 dan 5.

Variabel, sub variabel dan indikator pada Tabel 2, 3, 4 dan 5 dirangkai menjadi struktur kerangka penelitian pada Gambar 1.

Tabel 2. Variabel, Sub Variabel dan Indikator dalam Penilaian Kualitas Pelayanan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan X1	Fisik (<i>Tangibles</i>) X1.1	X1.1.1 Petugas berpakaian sopan
		X1.1.2 Kemudahan mengetahui petugas dari atribut yang digunakan
		X1.1.3 Terdapat petugas di setiap penjuru objek wisata
	Kehandalan (<i>Reability</i>) X1.2	X1.2.1 Petugas melakukan pelayanan dengan jelas, cepat dan tepat
		X1.2.2 Keramahan petugas dalam merespon setiap pengunjung
	Responsiviness (<i>Ketanggapan</i>) X1.3	X1.3.1 Petugas memberikan penjelasan tentang wahana objek wisata
		X1.3.2 Petugas cepat tanggap menangani keluhan
	Jaminan (<i>Assurance</i>) X1.4	X1.4.1 Petugas menyediakan alat pelindung diri (<i>Safety</i>)
		X1.4.2 Petugas memberikan jaminan keselamatan P3K
		X1.4.3 Petugas memberikan jaminan asuransi keselamatan
	Empati (<i>Empaty</i>) X1.5	X1.5.1 Petugas menjaga kebersihan sekitar objek wisata
		X1.5.2 Petugas menjaga keamanan dan keselamatan sekitar objek wisata
		X1.5.3 Petugas membuka ruang pengaduan kritik dan saran

Tabel 3. Variabel, Sub Variabel dan Indikator dalam Penilaian Biaya / Harga

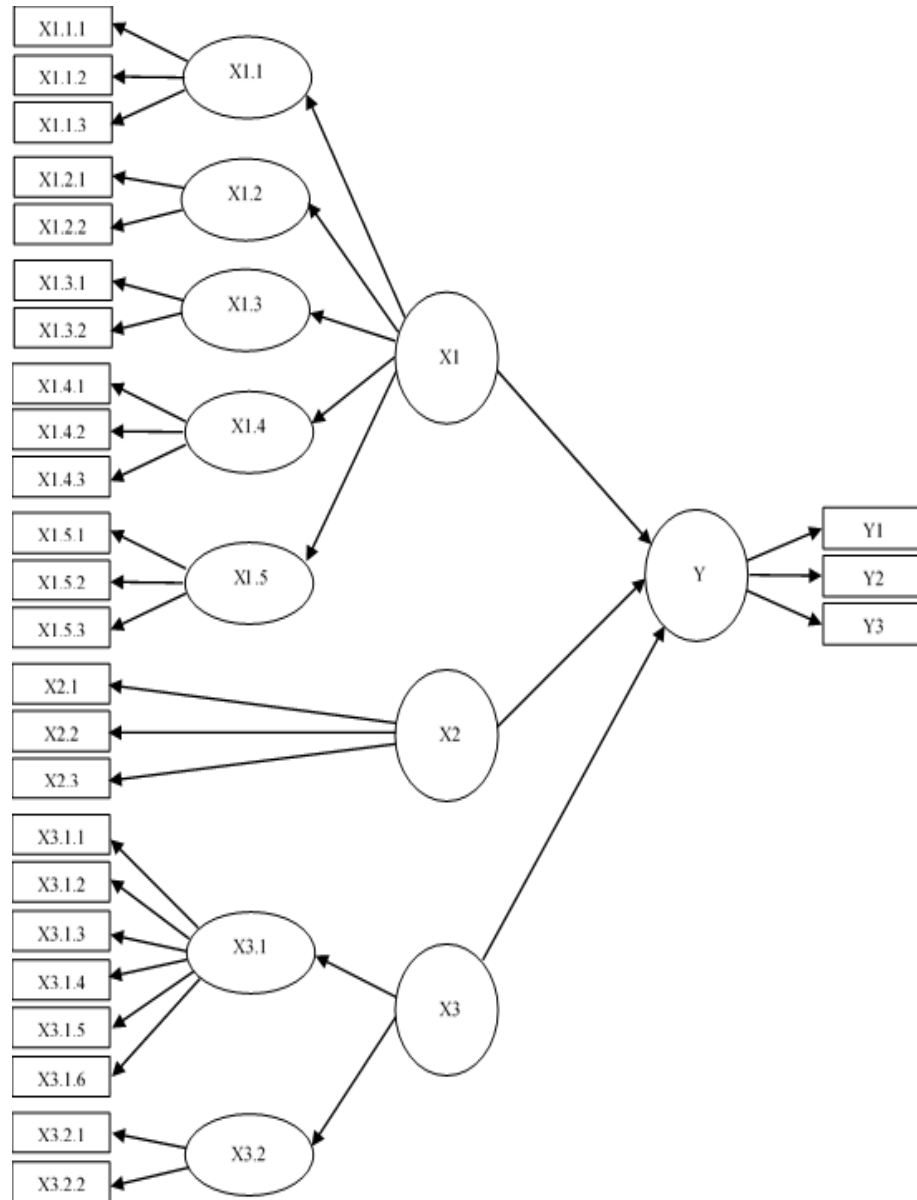
Variabel	Sub Variabel	Indikator
Biaya / Harga X2	-	X2.1 Biaya/harga yang dikeluarkan untuk memasuki objek wisata terjangkau
		X2.2 Biaya/harga makanan dan minuman di tempat objek wisata terjangkau
		X2.3 Biaya/harga sebanding/sesuai dengan kepuasan yang didapat

Table 4. Variabel, Sub Variabel dan Indikator dalam Penilaian Fasilitas

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Fasilitas X2	-	X2.1 Biaya/harga yang dikeluarkan untuk memasuki objek wisata terjangkau
		X2.2 Biaya/harga makanan dan minuman di tempat objek wisata terjangkau
		X2.3 Biaya/harga sebanding/sesuai dengan kepuasan yang didapat

Table 5. Variabel dan Indikator dalam Penilaian Pertumbuhan Pengunjung

Variabel	Indikator
Pertumbuhan Pengunjung Y	Y1 Jumlah pengunjung meningkat
	Y2 Jumlah penjualan meningkat
	Y3 Perekonomian warga sekitar meningkat



Gambar 1. Model Struktural Kerangka Penelitian

Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Pertumbuhan Pengunjung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian direkapitulasi dari kuisioner online pada Tabel 6 data rekapitulasi

nilai rata-rata variabel independen kualitas pelayanan, biaya/harga dan fasilitas dengan skala likert 1-5.

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Independen

Variabel	Sub Variabel	Indikator		Rata-rata	Rata-rata	
		No.	Rata-rata	Xn.n	Xn	
X1	X1.1	X1.1.1	4,15	3,79	3,69	
		X1.1.2	3,80			
		X1.1.3	3,42			
	X1.2	X1.2.1	3,85	4,00		
		X1.2.2	4,15			
	X1.3	X1.3.1	3,11	3,30		
		X1.3.2	3,49			
	X1.4	X1.4.1	3,06	3,41		
		X1.4.2	3,52			
		X1.4.3	3,64			
	X1.5	X1.5.1	4,28	3,97		
		X1.5.2	4,09			
		X1.5.3	3,55			
	X2	X2.1	3,61	3,74		3,74
		X2.2	3,80			
X2.3		3,80				
X3	X3.1	X3.1.1	4,02	3,91	4,10	
		X3.1.2	3,99			
		X3.1.3	3,69			
		X3.1.4	3,20			
		X3.1.5	4,67			
		X3.1.6	3,87			
	X3.2	X3.2.1	4,25	4,29		
		X3.2.2	4,33			

Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas

Berdasarkan Tabel 6. Rata-rata nilai Variabel Independen, kualitas pelayanan menjadi variabel yang mempunyai nilai terendah. Nilai tersebut hanya berbeda tipis dengan nilai variabel Biaya/harga. Nilai rata-rata termasuk dalam kategori 3-4, artinya responden setuju/baik/puas – sangat setuju/baik/puas.

Variabel kualitas pelayanan berdasarkan Tabel 6 mempunyai nilai rata-rata 3,69 yang termasuk pada skala >3,4 – 4,2 dan artinya rata-rata pengunjung merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Mendapat nilai terendah pada indikator X1.4.1 sebesar 3,06 tentang apakah disediakan alat pelindung diri (Safety). Nilai tersebut termasuk pada skala >2,6 – 3,4 yang mengartikan bahwa pengunjung kurang puas pada pelayanan alat pelindung diri (Safety) oleh petugas. Alat pelindung diri (Safety) juga meliputi petunjuk keselamatan yang perlu disediakan pada beberapa sektor seperti jalan tangga setapak

menuju Kolam Belanda karena jalan tersebut menanjak dan di beberapa bagian lumayan curam. Selain itu pada Kolam Belanda juga bisa disediakan pelampung dan sebagainya. Kemudian pada sektor yang berbahaya juga perlu disediakan rambu-rambu keselamatan atau penjagaan oleh petugas. Penjagaan tersebut dapat pula diperuntukan agar pengunjung tidak merusak fasilitas atau keindahan alam yang ada disana.

Variabel biaya/harga berdasarkan Tabel 8 mempunyai nilai rata-rata 3,74 yang termasuk pada skala >3,4 – 4,2 dan artinya rata-rata pengunjung merasa puas terhadap biaya/harga. Mendapat nilai terendah pada indikator X2.1 sebesar 3,61 tentang apakah pengunjung merasa terjangkau dengan biaya/harga yang dikeluarkan untuk memasuki objek wisata. Nilai tersebut termasuk pada skala >3,4 – 4,2 yang artinya pengunjung puas dengan biaya/harga yang dikeluarkan. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh tingkat

kemampuan ekonomi pengunjung. Tetapi perlu kajian lebih mendalam tentang apakah biaya/harga itu sesuai dengan tingkat kemampuan ekonomi pengunjung.

Variabel fasilitas berdasarkan Tabel 8 mempunyai nilai rata-rata 4,10 yang termasuk pada skala >3,4 – 4,2 dan artinya rata-rata pengunjung merasa puas. Mendapat nilai terendah pada indikator X3.1.4 sebesar 3,20 tentang fasilitas toilet umum yang disediakan. Nilai tersebut termasuk pada skala >2,6 – 3,4 yang artinya pengunjung merasa kurang puas

karena toilet umum yang disediakan sangatlah terbatas. Banyak pengunjung berpendapat sulit menemukan toilet umum pada saat berada dipuncak. Hal tersebut bisa terjadi juga karena minimnya informasi yang diketahui pengunjung.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan analisis data dengan IBM SPSS *Statistics* 25 menunjukkan apakah indikator yang digunakan valid & reliable, seperti pada tabel 7 dibawah:

Tabel 7. Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics						
Indicator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Description
X1.1.1	94.43	186.194	0.468	.	0.920	Valid & Reliable
X1.1.2	94.84	182.165	0.455	.	0.920	Valid & Reliable
X1.1.3	95.24	175.091	0.686	.	0.916	Valid & Reliable
X1.2.1	94.74	176.413	0.708	.	0.916	Valid & Reliable
X1.2.2	94.42	181.397	0.607	.	0.918	Valid & Reliable
X1.3.1	95.61	170.516	0.683	.	0.916	Valid & Reliable
X1.3.2	95.16	171.946	0.803	.	0.914	Valid & Reliable
X1.4.1	95.57	176.194	0.667	.	0.917	Valid & Reliable
X1.4.2	95.08	171.445	0.777	.	0.914	Valid & Reliable
X1.4.3	94.99	175.329	0.619	.	0.918	Valid & Reliable
X1.5.1	94.27	180.200	0.598	.	0.918	Valid & Reliable
X1.5.2	94.54	176.772	0.678	.	0.917	Valid & Reliable
X1.5.3	95.04	178.450	0.664	.	0.917	Valid & Reliable
X2.1	94.85	181.334	0.525	.	0.919	Valid & Reliable
X2.2	94.74	178.467	0.620	.	0.918	Valid & Reliable
X3.1.1	94.55	179.703	0.658	.	0.917	Valid & Reliable
X3.1.2	94.96	177.218	0.592	.	0.918	Valid & Reliable
X3.1.3	95.39	178.159	0.538	.	0.919	Valid & Reliable
X3.1.4	93.91	188.196	0.421	.	0.921	Valid & Reliable
X3.1.5	94.70	182.951	0.409	.	0.921	Valid & Reliable
X3.1.6	94.31	184.436	0.442	.	0.920	Valid & Reliable
X3.2.1	94.31	184.436	0.442	.	0.920	Valid & Reliable
X3.2.2	94.24	182.324	0.546	.	0.919	Valid & Reliable
Y1	94.80	188.547	0.244	.	0.923	Valid & Reliable
Y2	95.09	186.333	0.221	.	0.925	Invalid & Reliable
Y3	95.07	195.653	-0.079	.	0.928	Invalid & Reliable

Keterangan:

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Biaya/harga

X3 = Fasilitas

Y = Pertumbuhan Pengunjung

Nilai *r table* pada $df = n - 2 = 100 - 26 = 74$. Jadi, nilai *r table* adalah 0,2257.

Berdasarkan analisis uji validitas dan reliabilitas seperti terlihat pada Tabel 7, terdapat 2 indikator yang tidak valid tetapi masih reliabel

yaitu indikator tentang pertumbuhan usaha sekitar (Y2) dan indikator pertumbuhan ekonomi wisata (Y3). Indikator yang tidak valid

ini dikarenakan indikator pada variabel kepuasan pengunjung (X) pada penelitian ini tidak mempengaruhinya. Hal ini dibuktikan pada uji asumsi klasik bahwa hasil jawaban semua responden berdistribusi normal atau tidak ada jawaban antar responden yang sangat signifikan berbeda, jadi tidak ada responden yang asal-asalan dalam menjawab.

Indikator yang tidak valid ini maka tidak perlu lagi untuk digunakan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dengan IBM SPSS Statistics 25 diperoleh hasil berikut:

Tabel 8. Hasil analisis Regresi Linier Berganda

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.197	3	1.732	1.069	0.32
	Residual	54.193	96	0.565		
	Total	59.390	99			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Pertumbuhan Pengunjung

Model Summary ^b											
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics				Durbin-Watson	
						F Change	df1	df2	Sig. F Change		
1	0.296 ^a	0.088	0.059	0.751	0.088	3.069	3	96	0.032	2.073	

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3
 b. Dependent Variable: Y

Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Pertumbuhan Pengunjung

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.228	0.575		3.874	0.000					
	X1	0.181	0.159	0.158	1.138	0.258	0.273	0.115	0.111	0.491	2.039
	X2	0.072	0.123	0.073	0.584	0.561	0.226	0.059	0.057	0.606	1.649
	X3	0.156	0.180	0.112	0.870	0.387	0.249	0.088	0.085	0.577	1.733

a. Dependent Variable: Y

Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Pertumbuhan Pengunjung

Collinearity Diagnostics

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.957	1.000	0.00	0.00	0.00	0.00
	2	0.022	13.283	0.29	0.02	0.58	0.03
	3	0.014	16.998	0.21	0.69	0.42	0.01
	4	0.007	23.738	0.51	0.29	0.00	0.96

a. Dependent Variable: Y

Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Pertumbuhan Pengunjung

Dari hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$= 2,228 + 0,181 X_1 + 0,072 X_2 + 0,156 X_3$$

Keterangan:

- Y = Pertumbuhan Pengunjung
- a = Konstanta
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya / Harga
- X3 = Fasilitas
- b1, b2, b3 = Koefisien regresi

Jadi, hasil dari persamaan di atas dapat diterjemahkan menjadi beberapa poin berikut:

- a. Setiap 1 unit nilai X1 akan menambah nilai Y sebesar 0,181;
- b. Setiap 1 unit nilai X2 akan menambah nilai Y sebesar 0,072;
- c. Setiap 1 unit nilai X3 akan menambah nilai Y sebesar 0,156;
- d. Konstanta sebesar + 2,228 berarti jika X1, X2 dan X3 = 0 maka Y = 2,228.
- e. Kontribusi seluruh variabel independen (X1, X2 dan X3) terhadap variabel dependen (Y) hasilnya mendapatkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,088 atau 8,8%.

Kualitas pelayanan (X1) terhadap pertumbuhan pengunjung berdasarkan Tabel 8 bagian *Coefficients* diperoleh koefisien regresi sebesar 0,181. Uji keberartian

koefisien regresi dengan uji t diperoleh t hitung = 1,138 < t tabel = 1,66088 maka kualitas pelayanan (X1) tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y). Kemudian dengan nilai Sig. = 0,258 > 0,05 maka kualitas pelayanan (X1) juga tentunya tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan pengunjung (Y). Evans dan Berman (1990) dalam Tjiptono (2005) juga berpendapat bagaimana klasifikasi suatu jasa disebabkan oleh segmen pasar. Maka dari itu, pada kondisi tertentu perilaku konsumen yang tidak terlalu peduli bisa membuat kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pertumbuhan pengunjung.

Biaya/harga (X2) terhadap pertumbuhan pengunjung (Y) berdasarkan Tabel 8 bagian *Coefficients* diperoleh koefisien regresi sebesar 0,072. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t diperoleh t hitung = 0,584 < t tabel = 1,66088 maka biaya/harga (X2) tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y). Kemudian dengan nilai Sig. = 0,561 > 0,05 maka biaya/harga (X2) juga tentunya tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan pengunjung (Y). Pada kondisi tertentu, hal tersebut bisa disebabkan oleh tingkat kemampuan ekonomi pengunjung. Tetapi perlu kajian lebih mendalam tentang apakah biaya/harga itu sesuai dengan tingkat kemampuan ekonomi pengunjung.

Fasilitas (X3) terhadap pertumbuhan pengunjung (Y) berdasarkan Tabel 8 bagian

Coefficients diperoleh koefisien regresi sebesar 0,156. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t diperoleh t hitung = 0,870 < t tabel = 1,66088 maka fasilitas (X3) tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y). Kemudian dengan nilai Sig. = 0,387 > 0,05 maka fasilitas (X3) juga tentunya tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan pengunjung (Y). Pada kondisi tertentu, hal tersebut bisa disebabkan oleh fasilitas yang ada saat ini di tempat wisata umumnya ada dimana-mana, sehingga wisatawan tidak terpengaruh dengan fasilitas yang ada saat ini.

Berdasarkan analisis menggunakan IBM SPSS *Statistics* 25 dengan variabel independen kualitas pelayanan (X1), biaya/harga (X2) dan fasilitas (X3) terhadap variabel dependen pertumbuhan pengunjung (Y) Tabel 8 ditemukan variabel kualitas pelayanan, biaya/harga dan fasilitas tidak mempengaruhi variabel pertumbuhan pengunjung. Jadi, diindikasikan ada variabel dan indikator lain yang mempengaruhi pertumbuhan pengunjung sehingga variabel yang saya teliti tidak dapat mempengaruhinya. Variabel dan indikator lain tersebut bisa dari faktor internal seperti letak geografis yang membuat strategis atau tidak, kemudian juga tempat atau keunikan alamnya dan faktor eksternal seperti persaingan antar suatu wisata dengan wisata lainnya dan pada kondisi tertentu yang wisatawananya tidak mementingkan kualitas pelayanan, biaya/harga dan fasilitas dalam berwisata. Untuk mengetahui variabel dan indikator lain tersebut diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor internal dan faktor eksternal yang mungkin dapat mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y).

Pengujian Hipotesis

Keputusan apakah hipotesis diterima atau ditolak dengan beberapa uji hipotesis yang dilakukan yaitu:

a. Uji Parsial (Uji t)

Nilai t table berdasarkan tabel distribusi t dengan p-value 0,05 didapat df (100-4) 96 = 1,66088. Berdasarkan Tabel 8, maka hasilnya:

- 1) Kualitas pelayanan (X1) t hitung = 1,138 < t tabel = 1,66088 maka kualitas pelayanan

(X1) tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y) dan nilai Sig. = 0,258 > 0,05 maka kualitas pelayanan (X1) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan pengunjung (Y);

- 2) Biaya/harga (X2) t hitung = 0,584 < t tabel = 1,66088 maka biaya/harga (X2) tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y) dan nilai Sig. = 0,561 > 0,05 maka biaya/harga (X2) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan pengunjung (Y);

- 3) Fasilitas (X3) t hitung = 0,870 < t tabel = 1,66088 maka fasilitas (X3) tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y) dan nilai Sig. = 0,387 > 0,05 maka fasilitas (X3) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan pengunjung (Y).

b. Uji Simultan (Uji F)

Nilai F table dari df (derajat bebas) = k (banyak variable); n (jumlah responden) - k (banyak variable) atau 4;100 - 4 = 4;96, sehingga nilai F table berdasarkan tabel distribusi F 0,05 didapat df 4;96 = 2,47.

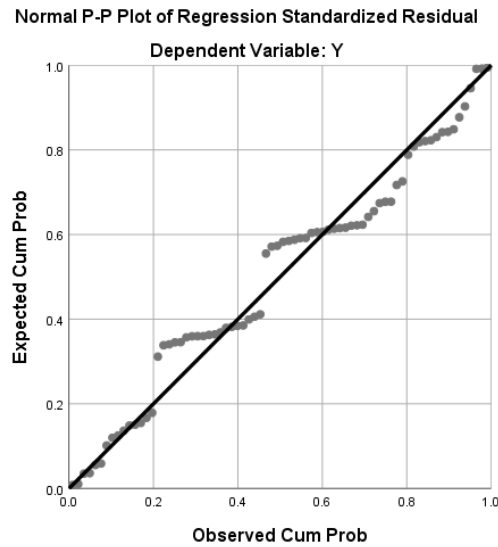
Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 25 pada Tabel 10 bagian Anova didapat F hitung sebesar 1,069 < F tabel = 2,47 maka variabel Kepuasan Pengunjung (X) yang diteliti tidak mempengaruhi Pertumbuhan Pengunjung (Y). Kemudian nilai Sig. = 0,32 > 0,05 maka variabel Kepuasan Pengunjung (X) yang diteliti terhadap Pertumbuhan Pengunjung (Y) tidak berpengaruh signifikan.

1) Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu:

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis normalitas data dengan IBM SPSS *Statistics* 25 menunjukkan bahwa sebaran plot berada disekitar dan sepanjang garis 45° artinya data-data pada variabel penelitian berdistribusi normal. Penyebaran plot tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Sebaran plot pada Uji Normalitas Data

b. Uji Multikolinearitas

menghasilkan data seperti pada gambar berikut:

Hasil uji multikolinearitas dengan analisis data menggunakan IBM SPSS *Statistics 25*

Tabel 9. Hasil analisis Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model	Collinearity Statistics		Description
	Tolerance	VIF	
X1	0.491	2.039	Tidak terjadi
X2	0.606	1.649	Tidak terjadi
X3	0.577	1.733	Tidak terjadi

a. Dependent Variable: Y

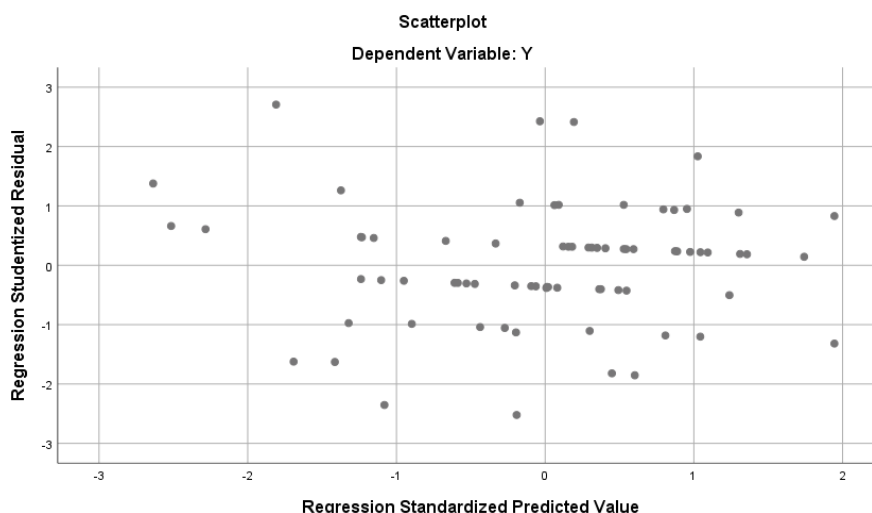
Keterangan:

- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Biaya/harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Pertumbuhan Pengunjung

C. Uji Heteroskedastisitas

menghasilkan data seperti pada gambar berikut:

Uji heteroskedastisitas dengan analisis data menggunakan IBM SPSS *Statistics 25*



Gambar 3. Sebaran pola *Scatter Plot*

Gambar 3 menunjukkan bahwa pola *Scatter Plot* tidak membentuk pola tertentu artinya bahwa model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

Ada beberapa upaya yang bisa dicoba juga dalam meningkatkan pertumbuhan pengunjung (Y). Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin modern, pengelola Tahura Sultan Adam Mandiangin dapat meningkatkan promosi dengan memanfaatkan media-media sosial, membuat *event-event* yang menarik bagi pengunjung dan bekerjasama dengan individu, influencer, kelompok atau *stackholder* lainnya. Kemudian juga bisa menggali lebih banyak lagi ide kreatifitas dan potensi-potensi wisata yang dapat dikembangkan serta yang paling penting adalah tidak melupakan tujuan utama dari adanya Tahura Sultan Adam Mandiangin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai rata-rata 3,69 yang artinya rata-rata pengunjung merasa puas tetapi tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y), biaya/harga (X2) dengan nilai rata-rata 3,74 yang artinya rata-rata pengunjung merasa puas tetapi tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y) dan fasilitas (X3) dengan nilai rata-rata 4,10 yang artinya rata-rata pengunjung merasa puas tetapi tidak

mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y). Variabel yang saya teliti tidak mempengaruhi pertumbuhan pengunjung (Y) sehingga diindikasikan ada variabel dan indikator lain yang mempengaruhinya. Variabel dan indikator lain tersebut bisa dari faktor internal seperti geografis atau keunikan dari Tahura Sultan Adam Mandiangin dan faktor eksternal seperti persepsi wisatawan dalam memilih wisata yang ingin mereka kunjungi.

Saran

Kepada peneliti lainnya atau pengelola Tahura Sultan Adam Mandiangin kedepannya bisa meneliti variabel dan indikator lain yang diindikasikan mempengaruhi pertumbuhan pengunjung, kemudian juga bisa menggali lebih banyak lagi ide kreatifitas dan potensi-potensi wisata yang dapat dikembangkan serta yang paling penting adalah tidak melupakan tujuan utama dari adanya Tahura Sultan Adam Mandiangin.

DAFTAR PUSTAKA

- Evans & Berman, M. 1990. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kashira, V. 2014. *Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di Balai Perbenihan Tanaman Hutan Jawa Madura*. Skripsi. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.
- Keputusan Presiden (Keppres) No. 52. 1989. Pada tanggal 18 Oktober 1989. Statistik Dishut Kalsel.
- Likert, R. 1932. A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*
- Siregar, S. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soendjoto, M.A., Suyanto, Nuryadin, M.R. 2009. *Nilai Ekonomi Taman Hutan Raya Sultan Adam, Kalimantan Selatan dari Air Domestik, Wisata Alam, dan Transportasi Air*. Prosiding Seminar Nasional dan Pameran Hasil-Hasil Penelitian, Universitas Mataraman.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran I Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walpole, R.E. 1995. *Pengantar Statistika edisi ke-3*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.