

Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Taman Satwa Cikembulan di Kabupaten Garut

Bayu Permadi¹, Elga Putri Berlian², Namira Az-zahra Firdausya³, Ramayani Yusuf⁴
^{1,2,3}Universitas Garut

⁴Administrasi Perkantoran, Politeknik Pajajaran Insan Cinta Bangsa Bandung

E-mail: 24023120256@fekon.uniga.ac.id¹, 24023120235@fekon.uniga.ac.id²,
24023120230@fekon.uniga.ac.id³, ramayani.yusuf@poljan.ac.id⁴

Abstract. *The Cikembulan Garut Animal Park tourist attraction not only offers a valuable educational resource for its visitors, but also offers a fun and entertaining experience. This positive experience can encourage visitors to spread a good message or achieve their own satisfaction. The increasing number of tourists is the easiest indicator of the success of a tourism business. If the number of tourists who come are satisfied, the number of tourists will continue to increase. In fact, the experience of visiting this tourist attraction is not able to provide satisfaction to visitors, which is indicated by the increase and decrease in the number of tourist visits to the Cikembulan Animal Park tourist attraction. The aim of this research is to determine the effect of accessibility and facilities on visitor satisfaction at the Cikembulan Garut Animal Park. The type of research is quantitative research with an associative descriptive approach with multiple regression analysis. The population in this study was all visitors who came to the Cikembulan Garut Animal Park in 2022, while the sample in this study was 100 respondents who were calculated based on the Slovin formula. The data collection method is by distributing questionnaires with a Likert scale which is part of an ordinal scale. The sampling technique uses nonprobability sampling. The results of the research show that: (1) accessibility has a significant effect on visitor satisfaction; (2) facilities have no significant effect on visitor satisfaction. Researchers suggest using new variables in future research to determine visitor satisfaction.*

Keywords: *Accessibility, Facilities, Visitor Satisfaction*

Abstrak. Tempat wisata Taman Satwa Cikembulan Garut tidak hanya menawarkan sumber pendidikan yang berharga bagi pengunjungnya, tetapi juga menawarkan pengalaman yang menyenangkan dan menghibur. Pengalaman positif ini dapat mendorong pengunjung untuk menyebarkan pesan yang baik atau mencapai kepuasan mereka sendiri. Bertambahnya jumlah wisatawan adalah indikator paling mudah keberhasilan bisnis pariwisata. Jika jumlah wisatawan yang datang merasa puas, jumlah wisatawan tersebut akan terus meningkat. Faktanya dengan pengalaman berkunjung pada tempat wisata ini tidak mampu memberikan kepuasan terhadap pengunjung yang ditandai dengan terjadi naik-turunnya jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Taman Satwa Cikembulan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Satwa Cikembulan Garut. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif asosiatif dengan analisis regresi berganda. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke Taman Satwa Cikembulan Garut pada tahun 2022, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus Slovin. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dengan skala likert yang bagian dari skala ordinal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa : (1) aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ; (2) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Peneliti menyarankan penggunaan variabel baru dalam penelitian berikutnya untuk mengetahui kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Aksesibilitas, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah perjalanan untuk rekreasi, hiburan, dan kepuasan, sambil menikmati keindahan atau makanannya, dan bersantai dari rutinitas. Seiring perkembangan zaman, pemenuhan kebutuhan, seperti kebutuhan primer dan tersier, mengalami pergeseran, serta peningkatan taraf dan gaya hidup yang memungkinkan orang untuk memenuhi kebutuhan hiburan dan kesenangan mereka. Hal ini dapat mempengaruhi sektor pariwisata suatu daerah (Khotimah & Astuti, 2022).

Kegiatan pariwisata di Kabupaten Garut mempunyai daya tarik wisata yang memanfaatkan potensi alam sekitarnya, diantaranya seperti Kawah Papandayan, Kawah Talaga Bodas, Kawah Darajat, Curug Cihanyawar, Curug Sanghyang Taraje, Situ Bagendit. Selain wisata alamnya, Garut juga memiliki wisata bahari seperti, Pantai-pantai yang berada di selatan Kabupaten Garut diantaranya Pantai Santolo, Pantai Rancabuaya, Pantai Sayang Heulang, dan masih banyak lagi. Garut tidak hanya memiliki banyak sejarah yang menjadikannya wisata sejarah, tetapi juga memiliki banyak wisata buatan seperti, area wisata Cipanas, kawasan Darajat serta masih banyak lagi (Faisal, Dasiharjo, & Wirakusuma, 2016).

Tempat wisata lain yang menarik di kabupaten Garut adalah Taman Satwa Cikembulan. Lokasinya jauh dari kota, di Kampung Jati Cikembulan, Kadungora, Garut. Taman satwa ini, pertama dan satu-satunya di Kabupaten Garut, didirikan pada tahun 1994 dan dimulai sebagai hobi memelihara hewan, mulai dari kasuari, merak, dan kakatua. Para wisatawan yang mengunjungi Taman Satwa Cikembulan di Garut menjadikan tempat ini untuk sumber pendidikan yang berharga, terutama bagi anak-anak dan remaja, seperti berpartisipasi dalam kegiatan interaktif memberi makan hewan, tentunya dapat memberikan pengalaman yang tidak ditemukan ditempat lain. Pengalaman positif semacam itu dapat memicu seseorang untuk memberikan pesan yang baik atau capaian kepuasan terhadap wisata taman satwa Cikembulan Garut. Akan tetapi, kondisi seperti ini tidak didukung oleh fasilitas yang tersedia.

Faktanya dengan pengalaman positif pada tempat wisata ini tidak mampu memberikan kepuasan pada pengunjung yang ditandai dengan terjadi naik turunnya jumlah pengunjung yang datang ke objek tersebut, bisa dilihat berdasarkan data disarbud pada 5 tahun terakhir yang bisa dilihat melalui tabel berikut.

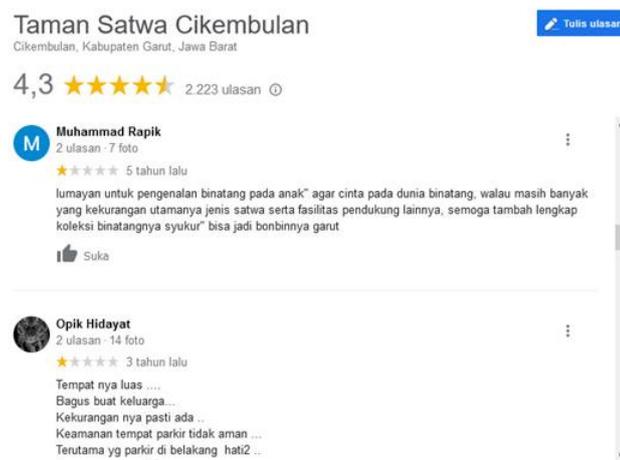
Tabel 1. Data Pengunjung Taman Satwa Cikembulan Garut

Tahun	Jumlah Pengunjung
2018	26174
2019	44380
2020	15793
2021	7645
2022	263599

Sumber: Disparbud Garut, 2023

Intensitas pengunjung yang ada di Taman Satwa Cikembulan Garut yang dilihat dari data Disparbud tahun 2023 menunjukkan fluktuasi yang signifikan, informasi yang di dapat pada tabel di atas menunjukkan jumlah kunjungan mengalami kenaikan dan penurunan, yang disebabkan karena masih adanya dampak dari covid-19 dengan diberlakukannya PSBB dan adanya faktor lain seperti fasilitas dan aksesibilitas yang memicu kepuasan pengunjung, diduga menjadi penyebab naik dan turunnya intensitas pengunjung. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Handayani, Khairiyansyah, & Wahyudin, (2019) bahwa dalam aksesibilitas dan fasilitas menjadi faktor penting yang menjadi tolak ukur kepuasan pengunjung.

Faktor aksesibilitas dan fasilitas yang terjadi pada taman Satwa Cikembulan ini bisa dijelaskan dengan fenomena masalah yang terdapat dan muncul berdasarkan survey pra-penelitian yang telah dilalui peneliti yaitu dengan menggunakan media OTR (online travel review) salah satunya yaitu google rating yang ada pada google maps, bisa kita lihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 1.** Rating pengunjung Taman Satwa Cikembulan Garut

Sumber: Google rating

Informasi yang bisa didapat pada gambar diatas, bahwa rating yang diterima oleh Taman Satwa Cikembulan Garut mendapat bintang 4,3 dari 5 bintang, hal ini tentunya jauh dari kata baik. Rating tersebut didapat karena banyaknya wisata memberikan tanggapan yang kurang puas dengan taman satwa Cikembulan. Tanggapan tersebut berupa banyaknya keluhan-keluhan pengunjung, seperti kurang variatifnya jenis satwa, masih banyak jenis satwa yang belum ada di taman satwa ini, seperti gajah, jerapah, kuda nil, badak dan masih banyak lagi, terbukti dengan ada beberapa tempat satwa kosong, selain itu pengunjung disuguhkan dengan kondisi satwa yang dikatakan tidak sehat dengan kondisi satwa yang lesu, tidak bersemangat dan kurus, serta layout dan aksesibilitas ke tempat ini cukup jauh dari pusat kota.

Selain itu kondisi aksesibilitas pada taman satwa Cikembulan Garut menjadi perhatian dalam penelitian. Jika dilihat dari kondisi aksesibilitas masalah yang terdapat berdasarkan survei pra-penelitian yang menggunakan media online travel review seperti akomodasi kurang memadai yang ditandai dengan kurangnya transportasi umum mengakses ke tempat, akses jalan tidak seperti jalan raya, pemberian rute jalan ke tempat tidak begitu jelas. Situasi seperti ini perlu adanya upaya untuk memperbaiki kepuasan pengunjung pada taman satwa Cikembulan Garut. Dapat dilihat dengan menurunnya intensitas pengunjung yang bersumber dari data Disparbud dan rating yang sangat tidak bagus menunjukkan taman satwa. Sebagai salah satu cara meningkatkan volume pengunjung masyarakat Garut pada taman satwa cikembulan ini memberikan kepuasan terhadap terhadap pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan keadaan wisatawan yang merasa senang atau kecewa tentang perbandingan antara apa yang mereka harapkan dari tempat wisata dan apa yang mereka alami saat tiba. Semakin baik suatu objek wisata, semakin puas pengunjungnya dan semakin dikenal oleh orang lain (Alvianna, Patalo, Hidayatullah, & Rachmawati, 2020). Kepuasan pengunjung bisa di dapat dengan cara memberikan pengalaman positif terhadap pengalaman sebelumnya. Kepuasan pengunjung bisa dicapai dengan memperhatikan faktor aksesibilitas dan fasilitas, aksesibilitas yang baik memiliki lebih banyak kemungkinan untuk membuat wisatawan puas dan meningkatkan kedatangan mereka. Sama halnya, fasilitas wisata yang baik dapat membantu menjalankan daya tarik wisata untuk memenuhi semua kebutuhan wisatawan (Natalia, Karini, & Mahadewi, 2-020).

Dari hasil yang disebutkan di atas, peneliti yang mengamati fenomena tersebut harus melakukan penelitian tentang bagaimana membuat pendekatan yang berguna dan meningkatkan kepuasan wisatawan untuk menarik lebih banyak pengunjung. Peneliti merasa tertarik dengan masalah ini dan melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Satwa Cikembulan Garut"**.

KAJIAN TEORITIS

Aksesibilitas

Aksesibilitas dapat diartikan sebagai faktor yang menentukan seberapa mudah wisatawan mencapai tujuan wisata, baik secara jarak maupun kecepatan, serta ketersediaan transportasi umum (Rossadi, 2018). Faktor-faktor yang membuat lokasi dapat mudah diakses oleh wisatawan, yaitu dengan adanya media sebagai petunjuk atau rute perjalanan menuju lokasi, adanya pilihan kendaraan umum yang dapat digunakan wisatawan untuk mencapai ke berbagai tujuan daya tarik objek wisata, dan keadaan jalan yang baik menuju lokasi tersebut (Sakt & Hadiwijowo, 2018).

Dalam kegiatan bisnis pariwisata menjadi sangat sulit jika suatu tempat tidak memiliki aksesibilitas yang memadai. Pariwisata sangat bergantung pada transportasi dan komunikasi karena keinginan untuk melakukan perjalanan dipengaruhi oleh faktor waktu dan jarak. Suatu tempat menjadi lebih populer untuk dikunjungi karena infrastruktur jalan, lokasi yang dekat dengan bandara, dan kemudahan transportasi ke lokasi objek wisata (Fany Yolanda, 2017). Pendapat lain mendefinisikan aksesibilitas sebagai kemudahan untuk mencapai tempat wisata baik secara wilayah atau di lapangan, serta ketersediaan sarana kendaraan (Trihatmodjo, 2017). Dalam hal pariwisata, aksesibilitas adalah hal yang paling penting. Berbagai jenis transportasi dan layanan transportasi menjadi sangat penting, transferabilitas atau kelebihan dalam berpindah dari tempat ke tempat lain, adalah bagian dari akses ini (Imam Ardiansyah, 2020).

Sementara itu, aksesibilitas diartikan sebagai akses yang membantu wisatawan lebih mudah mengakses lokasi; dengan adanya aksesibilitas, wisatawan dapat lebih mudah dan cepat mencapai lokasi (Pantas H. Silaban, 2020). Dikarenakan faktor waktu dan jarak yang sangat memengaruhi harapan seseorang dalam melakukan perjalanan, bisnis pariwisata sangat bergantung pada transportasi dan komunikasi. Akibatnya, menjadi pengusaha pariwisata di tempat yang menarik menjadi sangat sulit (Yolanda, 2017). Menurut pendapat sari, (2022) hal yang diperlukan dalam aksesibilitas yaitu kemudahan mencapai, kenyamanan, keamanan dan kelancaran.

Fasilitas

Membangun pariwisata harus mempertimbangkan fasilitas, wisatawan sering memilih tempat atau lokasi karena mereka tertarik dengan fasilitas yang ditawarkannya. Fasilitas dalam wisata meliputi tempat wisata yang memiliki berbagai fasilitas untuk memungkinkan pengunjung bersantai dan menikmati waktu mereka sambil berpartisipasi dalam berbagai aktivitas yang tersedia (Suslistiyana, Hamid, & Azizah , 2015). Sudut pandang lain berpendapat bahwa fasilitas terdiri dari semua fasilitas penting dan dasar yang memungkinkan

industri pariwisata bertahan dan berkembang untuk melayani para wisatawan (Utama, 2016). Setiap bagian dari perjalanan wisata tidak dapat dipisahkan, tergantung pada jenis dan jenis perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan. Ini karena fasilitas untuk memenuhi kebutuhan perjalanan wisata tersebut saling berhubungan dan saling melengkapi (Suryadana, 2015).

Sementara itu Imam Ardiansyah, (2020) mendefinisikan fasilitas adalah semua fasilitas yang diperlukan oleh pengunjung selama berada di lokasi wisata. Penginapan, rumah makan, transportasi, dan agen perjalanan adalah sarana dan prasarana yang dimaksudkan. Jalan raya, tenaga listrik, persediaan air, pembuangan sampah, bandara, pelabuhan, telepon, dan lainnya adalah infrastruktur yang sangat penting untuk pembangunan destinasi pariwisata. Fasilitas dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Karena sesuatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium, atau dirasakan, bentuknya menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Wisatawan akan merasa lebih nyaman jika fasilitas yang mereka gunakan menarik dan nyaman. Mereka yang ingin merasa nyaman selama proses menunggu layanan akan merasa lebih nyaman (Tjiptono, 2019). Terdapat tiga kategori utama fasilitas wisata, menurut Spillane seperti yang jelaskan oleh Rosita dkk., (2016) yaitu: Fasilitas Utama, Fasilitas Pendukung, dan Fasilitas Penunjang.

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung diartikan sebagai keseluruhan harapan dan keinginan konsumen yang dapat dipengaruhi oleh perasaan puas atau tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi (Pangestuti, 2019). Apabila kinerja sebuah produk sudah memenuhi harapan konsumen, maka akan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan konsumen, ini menunjukkan bagaimana suatu perusahaan berhasil mengembangkan bisnisnya dengan melihat kepuasan pelanggannya meningkat (Nizar, 2019). Sementara itu, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai rasa senang karena terpenuhi keinginan seseorang yang didasarkan pada perbandingan antara apa yang mereka peroleh dan apa yang mereka harapkan. Jika barang dan jasa yang mereka beli sesuai dengan harapan mereka, maka konsumen puas, tetapi jika sebaliknya, maka konsumen tidak puas (Priansa, 2017).

Kemudian Alvianna, (2020) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kesan, hasil, dan berbagai harapan dari perjalanan. Perasaan pelanggan setelah membandingkan harapan awal mereka (harapan awal) dengan kinerja sebenarnya (kinerja sebenarnya) adalah hasil dari pengalaman pelanggan dengan produk (Simamora, 2016). Diperkuat pendapatnya oleh Kotler, (2016) bahwa dengan membandingkan hasil (hasil) produk yang dipikirkan dengan hasil yang diharapkan merupakan inti dalam pemenuhan dari sebuah kepuasan pelanggan. Setelah memperbandingkan hasil atau

kinerja yang diharapkan dari produk atau layanan yang diberikan, perasaan kesukaan dan ketidaksukaan seseorang disebut kepuasan wisatawan (Octavia, 2015).

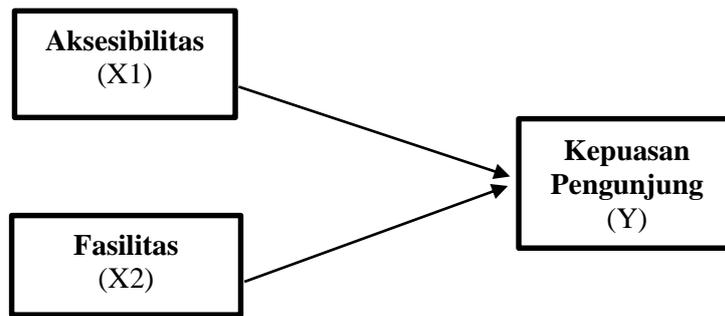
Ketika kinerja produk atau layanan melebihi harapan, kepuasan konsumen adalah faktor penting. Apabila seorang pelanggan puas dengan layanan atau produk perusahaan tertentu, mereka biasanya akan lebih setia dan akan mendorong pelanggan potensial lainnya untuk berbisnis dengan perusahaan (Justin, 2016). Seperti yang dijelaskan oleh Tjiptono (2015), tanda-tanda kepuasan pelanggan termasuk bukti konkret, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Selain itu, dikatakan bahwa bukti konkret termasuk fasilitas wisata fisik, perangkat pendukung karyawan, dan jalur komunikasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Sugiyono, (2022) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memeriksa populasi dan sampel tertentu dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari instrumen penelitian, menganalisis data kuantitatif atau statistik, dan menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Kemudian pada pendekatan deskriptif bertujuan untuk menentukan nilai satu atau lebih variabel (eksogen) tanpa melakukan pengaitan hubungan satu variabel dengan variabel lain. (Sugiyono, 2022), serta pada penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan yang ada antara dua atau lebih variabel.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki korelasi positif atau negatif dengan variabel dependen. Semua wisatawan yang pernah berkunjung ke Taman Satwa Cikembulan pada tahun 2022 sebanyak 263.599 adalah populasi penelitian ini, *Sampling non probability* adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap komponen atau anggota populasi untuk diambil sebagai sampel. Teknik pengambilan *sample purposive* dapat digunakan dengan jumlah sampel 100 yang dihitung menggunakan rumus perhitungan Slovin.

Mengirimkan kuesioner kepada responden adalah teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini. Pengukuran setiap indikator menggunakan skala likert yang digunakan sebagai alat ukur model skala ordinal, karena pengujian dalam mengukur kepuasan. Berikut model kerangka dalam penelitian ini.



Gambar 2. Model Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti

H1 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Data Penelitian

a. Uji Validitas

Berdasarkan rekapitulasi data bahwa seluruh pernyataan dari masing masing variabel aksesibilitas, fasilitas dan kepuasan pengunjung dinyatakan valid, dengan nilai corrected correlations atau R hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai R tabel yaitu sebesar 0.1966. Hasil Uji Validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Aksesibilitas (X1)	A1	.568	0.1966	Valid
	A2	.445	0.1966	Valid
	A3	.503	0.1966	Valid
	A4	.492	0.1966	Valid
	A5	.444	0.1966	Valid
	A6	.440	0.1966	Valid
	A7	.623	0.1966	Valid
	A8	.524	0.1966	Valid
	A9	.515	0.1966	Valid
Fasilitas (X2)	F1	.469	0.1966	Valid
	F2	.550	0.1966	Valid
	F3	.164	0.1966	Valid
	F4	.481	0.1966	Valid
	F5	.458	0.1966	Valid
	F6	.449	0.1966	Valid
	F7	.331	0.1966	Valid
	F8	.343	0.1966	Valid
	F9	.202	0.1966	Valid

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
	F10	.280	0.1966	Valid
	F11	.453	0.1966	Valid
	F12	.530	0.1966	Valid
	F13	.503	0.1966	Valid
	F14	.461	0.1966	Valid
	F15	.447	0.1966	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	K1	.656	0.1966	Valid
	K2	.645	0.1966	Valid
	K3	.640	0.1966	Valid
	K4	.641	0.1966	Valid
	K5	.646	0.1966	Valid
	K6	.615	0.1966	Valid
	K7	.603	0.1966	Valid
	K8	.684	0.1966	Valid
	K9	.616	0.1966	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach Alpha lebih dari > 0.60 , yang menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, yang berarti semua jawaban responden sudah konsisten pada setiap item pernyataan yang mengukur faktor aksesibilitas, kemudahan, dan kepuasan pengunjung. Hasil Uji Validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Aksesibilitas (X1)	0.794	0.60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0.8444	0.60	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.938	0.60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

c. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.455	4.485		.547	.585
	Fasilitas	-.079	.087	-.082	-.912	.364
	Aksesibilitas	1.056	.127	.748	8.304	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

a) Aksesibilitas (X1) mempengaruhi kepuasan pengunjung (Y), jadi uji t pertama dilakukan

Hasil yang didapat bahwa Nilai signifikansi (sig) variabel aksesibilitas (X1) adalah 0,000. Karena nilai sig 0,000 kurang dari nilai probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas (X1) memengaruhi kepuasan pengunjung (Y). Kemudian, diketahui bahwa variabel aksesibilitas (X1) memiliki nilai t hitung 8.304, dan nilai t tabel adalah 1.984, karena nilai t hitung 8.304 lebih besar dari nilai t tabel 1.984. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

b) Fasilitas (X2) mempengaruhi kepuasan pengunjung (Y), jadi uji t kedua dilakukan

Hasil yang didapat bahwa Nilai signifikansi (sig) variabel fasilitas (X2) adalah 0,364. Karena nilai sig 0,364 lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas (X2) tidak memengaruhi kepuasan pengunjung (Y). Kemudian, diketahui bahwa variabel fasilitas (X2) memiliki nilai t hitung -0.912, dan nilai t tabel adalah 1.984, karena nilai t hitung variabel fasilitas -0,912 lebih kecil dari nilai t tabel 1.984 dan bersifat negatif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

d. Uji Signifikansi Simultan/Uji Statistik f

Tabel 5. Hasil Uji Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. ^b
1	Regression	1567.909	2	783.955	47.171	.000 ^b
	Residual	1612.091	97	16.619		
	Total	3180.000	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						
b. Predictors: (Constant), Aksesibilitas, Fasilitas						

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dengan membandingkan nilai probabilitas uji F dengan nilai signifikansi (Sig.) yang sebesar 0,000 (karena nilai sig 0,000 < 0,1), dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas (X1) dan fasilitas (X2) secara bersamaan atau signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Selain itu, dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel, ditemukan bahwa nilai F hitung 47,171 lebih besar dari F-tabel 3,09, sehingga nilai

F-hitung 47,171 lebih besar daripada F-tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) secara bersamaan.

e. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Hasil Uji Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.483	4.077
a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas, Fasilitas				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Menurut hasil Summary of Model, nilai R² sebesar 0,493 menunjukkan bahwa fasilitas dan aksesibilitas dapat menjelaskan atas 49,3% terhadap variabel kepuasan pengunjung, serta variabel lain yang tidak dijelaskan terhadap kepuasan pengunjung yaitu 50,7%. Nilai R = 0,702 menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara variabel aksesibilitas dan fasilitas dan kepuasan pengunjung. Ini menunjukkan bahwa ada derajat hubungan yang kuat antara kedua variabel.

2. Pembahasan Hasil Pengujian

a. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas berdampak positif pada kepuasan wisatawan, dengan nilai T hitung 8,304 dan nilai signifikansi 0,000. Maka terdapat pengaruh Aksesibilitas (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Maka hasil hipotesis pertama bahwa aksesibilitas di Taman Satwa Cikembulan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yang mana hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung taman satwa cikembulan dipengaruhi oleh aksesibilitas, yang ditunjukkan oleh t hitung 6.384 lebih besar dari t tabel 1.984.

Hasil studi ini mendukung penelitian dari Dewi Ratna Sari (2022), bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan, akses kemudahan untuk mencapai Taman Satwa Cikembulan, seperti akses jalan yang memadai, dapat dilalui oleh kendaraan mobil maupun motor, informasi mengenai Taman Satwa Cikembulan dapat diakses dengan mudah pada situs web atau media sosial.

b. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Ini ditunjukkan oleh nilai T hitung -0,912 dan nilai signifikansi 0,364. Maka hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa fasilitas tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung Taman Satwa Cikembulan; nilai sig 0,204 lebih besar dari 0,05, dan nilai hitung t lebih kecil dari t tabel, yaitu 1.279 kurang dari 1.984, artinya tidak terdapat pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Hasil studi ini mendukung penelitian dari Genta Stevan (2019). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata tidak berperan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, dan menjawab hipotesis kedua bahwa fasilitas wisata tidak memengaruhi kepuasan wisatawan yang datang ke Taman Satwa Cikembulan. Jika dilihat dari jumlah kunjungan kebun binatang pada 2022 yang semakin meningkat ditandai dengan banyaknya jumlah anak-anak tk atau siswa yang study tour ke taman satwa Cikembulan selain itu, taman satwa Cikembulan juga menjadi salah satu tawan satwa di kota Garut, sehingga fasilitas apapun yang ada di Taman Satwa Cikembulan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Satwa Cikembulan, sehingga hipotesis dinyatakan terbukti kebenarannya. Hasil yang didapat bahwa Nilai signifikansi (sig) variabel aksesibilitas adalah 0,000. Karena nilai sig 0,000 kurang dari nilai probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas memengaruhi kepuasan pengunjung. Kemudian, diketahui bahwa variabel aksesibilitas memiliki nilai t hitung 8.304, dan nilai t tabel adalah 1.984, karena nilai t hitung 8.304 lebih besar dari nilai t tabel. Kemudian tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Satwa Cikembulan, sehingga hipotesis dinyatakan tidak terbukti kebenarannya. Hasil yang didapat bahwa Nilai signifikansi (sig) variabel fasilitas adalah 0,364. Karena nilai sig 0,364 lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak memengaruhi kepuasan pengunjung. Kemudian, diketahui bahwa variabel fasilitas memiliki nilai t hitung -0.912, dan nilai t tabel adalah 1.984, karena nilai t hitung variabel fasilitas -0,912 lebih kecil dari nilai t tabel 1.984 dan bersifat negatif.

Pada penelitian ini peneliti memberikan saran bagi pihak pengelola seperti, jika dari segi aksesibilitas sebaiknya Taman Satwa Cikembulan memberikan petunjuk arah jalan yang jelas di sekitaran jalan menuju objek wisata setiap 2 km sekali. Kemudian dari segi fasilitas sebaiknya Taman Satwa Cikembulan ini memperbaiki fasilitas – fasilitas seperti memperbaiki kandang-kandang yang tidak terpakai dan juga melengkapi hewan-hewan yang belum ada di Taman Satwa Cikembulan. Dari segi kepuasan konsumen sebaiknya Taman Satwa Cikembulan ini, terus menjaga tingkat kepuasan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan dan memberikan nilai serta manfaat yang melebihi harapan konsumen. Selanjutnya peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai kepuasan pengunjung untuk menggunakan variabel yang lebih terbaru di luar variabel Aksesibilitas dan fasilitas untuk menemui kebaruan penelitian yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

DAFTAR REFERENSI

- Alvianna, S., Patalo, R. G., Hidayatullah, S., & Rachmawati, I. k. (2020). Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary Terhadap Kepuasan Generasi Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 53-59. doi:10.34013/jk.v4i2.41
- Faisal, M., Dasiharjo, & Wirakusuma, R. M. (2016). Strategi Pengembangan Desa Mekarjaya Menjadi Desa Wisata di Kabupaten Garut. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 75-85.
- Fany Yolanda, F. Y. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Danau Diatas Solok. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 15(2).
- Genta Stevan Buana Stevan, D. J. (2019). Pengaruh Citra Destinasi, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto. *E-Jurnal Universitas Bung Hatta*.
- Handayani, S., Khairiyansyah, & Wahyudin, N. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 123-133. doi:https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3228
- Imam Ardiansyah, R. G. (2020). Kajian Atraksi, Amenitas Dan Aksesibilitas Untuk Pengembangan Kepariwisata Di Taman Wisata Alam Gunung Pancar Kabupaten Bogor. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Justin, M. d. (2016). Service quality, customer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Khotimah, K., & Astuti, P. B. (2022). Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor di Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 547-566. Diambil kembali dari <https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management. Edisi 15th Edition*. Inc.

- Natalia, C. Y., Karini, N., & Mahadewi, N. (2-020). Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach dan Angel's Billabong. *Jurna; IPTA*, 10-17.
- Nizar, N. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Fast Food Indonesia, Tbk KFC Box Ramayana Pematangsiantar. *Sultanist J. Manaj. dan Keuang.*, 7, 43–52.
- Octavia, S. M. (2015). *Pengantar Pariwisata*. Alfabeta.
- Pangestuti, I. S. (2019). Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A) terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah Tulungagung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(1), 157–167.
- Pantas H. Silaban, A. D. (2020). Pengaruh Aksesibilitas Dan Daya Tarik Terhadap Loyalitas Wisata Dengan Amenitas Sebagai Variabel Intervening Pada Destinasi Wisata Tuk-Tuk Siadong Kabupaten Samosir. *Jurnal Manajemen Danbisnis*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Komtemporer*. Bandung : Alfabeta.
- Rosita, S. M., & Woro, H. W. (2016). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pengunjung. *Jurnal Manajemen Resort adn Leisure, Vol.13(1)*, 62-72.
- Rossadi, L. N. (2018). Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, dan Atraksi Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan ke Wahana Air Balong Waterpark Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tourism and Economic*.
- Sakt, S., & Hadiwijowo. (2018). *Perencanaan Pengembangan Desa Wisata Berbasis*. Yogyakarta: Suluh Media.
- Sari, D. R. (2022). Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas TerhadapKepuasan Wisatawan di Taman Margasatwa Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*.
- Simamora, J. V. (2016). Pengaruh Kepuasan Konsumen. *Manajemen. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta*.
- Stella, F. E. (2020). The Impact of Visitor Satisfaction Mediation from the Relationship between Marketing Information Systems , Tourist Destinations and Service Quality towards Returning Interest in Malang Topeng Village Tourism Destinations. *East African Scholars Multidisciplinary Bulletin Abbreviated*, ISSN 2617-4413 (Print) | ISSN 2617-717X.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suryadana, M. L. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Suslistiyana, R. T., Hamid, D., & Azizah , D. F. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-9.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Pelatihan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihatmodjo. (2017). *anajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utama, I. G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.

Yolanda, F. Y. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Alahan Panjang Resort Danau Diatas Kabupaten Solok. *Home Economic and Tourism*.