

# Analisis Dampak Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Raya Bogor

Rima Pratiwi Batubara<sup>1\*</sup>, Amelia Mega Fitri<sup>2</sup> 

<sup>1,2</sup> Program Studi Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Bogor, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: 2023-03-29

Revised: 2023-05-15

Accepted: 2023-05-20

Available Online: 2023-06-25

### Kata Kunci:

Kebun Raya Bogor; Fasilitas;  
Kepuasan Berkonjung

### Keywords:

Bogor Botanical Gardens;  
Facilities; Tourist  
Satisfaction

### DOI:

<https://doi.org/10.38043/jimb.v8i1.4193>

## ABSTRAK

Kebun Raya Bogor adalah tempat wisata unggulan di Kota Bogor yang memiliki daya tarik tersendiri dan juga dilengkapi dengan fasilitas untuk pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis data statistik deskriptif dengan maksud menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data dari lapangan guna memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah berkunjung ke Kebun Raya Bogor menggunakan sampel *non probability* dengan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji coba instrumen yaitu uji validitas, realibilitas, uji normalitas, regresi sederhana, uji hipotesis uji korelasi dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dari hasil uji hipotesis (Uji T) yang dilakukan oleh Peneliti menghasilkan  $T_{hitung} 16.149 > T_{tabel} 1,98447$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. Sehingga semakin meningkat nya kualitas Fasilitas maka semakin berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Raya Bogor. Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Raya Bogor dengan nilai koefisiensi korelasi sangat kuat dan signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. Nilai koefisien determinasi tersebut sebesar 72,7%.

## ABSTRACT

*Bogor Botanical Gardens is a leading tourist spot in the city of Bogor which has its own charm and is also equipped with facilities for visitors. This research was conducted to determine the effect of facilities on visitor satisfaction at the Bogor Botanical Gardens. This study uses a quantitative approach and uses descriptive statistical data analysis with the intention of testing the truth of a hypothesis which is carried out through collecting data from the field to predict and explain the relationship or influence of one variable to another. Data were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who had visited the Bogor Botanical Gardens using a non-probability sample with purposive sampling. Data analysis used instrument trials, namely validity, reliability, normality tests, simple regression, hypothesis testing, correlation testing and coefficient of determination tests. Based on the results of the study, it was concluded that from the results of the hypothesis test (T test) carried out by the researchers, it resulted in  $T_{count} 16.149 > T_{table} 1.98447$ . These results indicate that there is a significant influence between facilities on visitor satisfaction. So that the quality of the facilities increases, the more it affects visitor satisfaction at the Bogor Botanical Gardens. There is an influence of Facilities on Visitor Satisfaction at the Bogor Botanical Gardens with a very strong and significant correlation coefficient between Facilities on Visitor Satisfaction. The coefficient of determination is 72.7%.*

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh setiap orang untuk menghilangkan penat dan sebagai kebutuhan jiwa (Batubara, 2020). Sektor pariwisata adalah sektor yang paling banyak menghasilkan pendapatan negara, dan kepariwisataan merupakan kegiatan yang terkait dengan pariwisata yang bersifat melibatkan banyak pemangku kepentingan untuk memfasilitasi dan menyediakan tempat untuk berwisata di setiap daerah di Indonesia. Berkaitan dengan pariwisata sebagai sektor pendapatan terbesar, di Indonesia sendiri memiliki daya tarik yaitu 3 jenis kelompok daya tarik, diantaranya daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik wisata buatan, yang banyak tersebar di seluruh daerah di Indonesia, salah satunya berada di Kota Bogor. Kota Bogor merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang memiliki daya tarik wisata yang beragam, Salah satu daya tarik wisata yang banyak dikunjungi adalah Kebun Raya Bogor. Kebun Raya Bogor merupakan salah satu objek wisata alam unggulan provinsi Jawa Barat, Kebun Raya Bogor adalah sebuah kebun botani yang mempunyai koleksi bunga terbesar di dunia yang terletak di pusat Kota Bogor. Saat ini Kebun Raya Bogor ramai dikunjungi sebagai tempat wisata, terutama hari Sabtu dan Minggu dan musim liburan.

Objek wisata atau tempat rekreasi disebut objek wisata bila memiliki komponen wisata yaitu atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan jasa pendukung pariwisata. Selain komponen tersebut tempat wisata atau destinasi wisata pun harus memiliki fasilitas yang menunjang untuk semua wisatawan, berdasarkan [Undang-Undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisata](#).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [Widiantari et al. \(2022\)](#) dan [Mendrofa & Zalukhu \(2022\)](#) dijelaskan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengunjung di tempat wisata. Jika fasilitas yang disediakan tidak mencukupi atau membuat wisatawan tidak nyaman maka kepuasan wisatawan terhadap tempat wisata tersebut akan berkurang ([Alana & Putro, 2020](#)). Pelayanan yang tidak memuaskan dapat berpengaruh pada minat kunjungan wisatawan kedepannya dan memungkinkan tidak kembalinya wisatawan pada suatu lokasi wisata ([Batubara & Putri, 2022](#)). Kegiatan yang bisa dilakukan di Kebun Raya Bogor seperti mempelajari tentang berbagai macam tumbuhan, piknik, *gathering* dan kegiatan lainnya. Kegiatan wisata tersebut telah disediakan fasilitas untuk menunjang kegiatan selama mengunjungi Kebun Raya Bogor. Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan bahwa fasilitas toilet yang ada di Kebun Raya Bogor sulit diakses oleh orang tua dan pengguna kursi roda. Letak dan jumlah dari toilet dianggap kurang dan jika ada tergolong jauh sehingga kesulitan untuk dijangkau. Selain itu, ketika kunjungan sedang ramai, mobil keliling wisata juga sulit untuk digunakan dikarenakan peminatnya yang banyak. Area Kebun Raya Bogor termasuk luas sehingga sulit untuk dikelilingi baik dengan berjalan kaki.

Permasalahan tersebut membawa penulis untuk meneliti lebih dalam apakah semua fasilitas yang disediakan memadai dan nyaman untuk dinikmati semua kalangan, seperti untuk anak-anak, orang dewasa, lansia maupun penyandang disabilitas, mengingat Kebun Raya Bogor adalah tempat wisata yang banyak dikunjungi pada saat liburan dan berdasarkan peraturan [Kementerian Pekerjaan Umum nomor 30/PRT/M/2006](#) tentang pedoman teknis fasilitas dan aksesibilitas bangunan gedung dan lingkungannya agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia, jika fasilitas sudah memadai atau bisa digunakan untuk semua kalangan maka akan timbulah kepuasan atas kunjungan ke Kebun Raya Bogor dan dari rasa puas tersebut akan berdampak positif bagi pengelola dan bahkan sebaliknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh fasilitas yang disediakan oleh pengelola terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor. Dengan demikian diharapkan temuan yang ada dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengelola sehingga dapat memperbaiki atau meningkatkan performa dari fasilitas wisata yang ada di Kebun Raya Bogor.

## 2. METODE

Penelitian dilakukan di Kebun Raya Bogor. Penelitian dilakukan dengan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor. Penelitian termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan mengolah data berupa informasi menjadi bentuk angka. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel *non probability* dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang diambil adalah wisatawan yang sedang atau pedang melakukan kegiatan wisata di Kebun Raya Bogor. Populasi yang digunakan sebesar 1.330.717, dengan perhitungan rumus slovin dan penggunaan toleransi sebesar 10% maka didapatkan sampel sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan observasi lapang. Pilihan jawaban pada kuesioner menggunakan skala liker 1-5 (poin rendah menyatakan tidak setuju hingga poin 5 menyatakan sangat setuju). Dalam penelitian variabel independent adalah fasilitas yang ada di Kebun Raya Bogor dan variabel dependen adalah kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor. Operasional variabel fasilitas diambil berdasarkan prinsip *universal design* yaitu kesetaraan dalam penggunaan, fleksibilitas penggunaan, informasi yang jelas, memberikan toleransi terhadap kesalahan, memerlukan upaya fisik yang rendah dan menyediakan ukuran dan ruang untuk pendekatan dan penggunaan ([Anjani & Ariastita, 2021](#)). Pada variabel kepuasan pengunjung diambil berdasarkan konfirmasi harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan dan ketidakpuasan konsumen ([Tjiptono, 2015](#)). Analisis data menggunakan uji coba instrumen yaitu uji validitas, realibilitas, uji normalitas, regresi sederhana, uji hipotesis uji korelasi dan uji koefisien determinasi. Pengolahan data menggunakan program SPSS 23.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berisi tentang gambaran demografis penyebaran responden, penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, asal dan jumlah kunjungan. Hasil penelitian mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

	<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Ket</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	24%	Valid
	Perempuan	76	76%	
Usia	<18 tahun	8	8%	Valid
	18-25 tahun	79	79%	
	26-30 tahun	5	5%	
	>30 tahun	8	8%	
Pekerjaan	Pelajar - Mahasiswa	59	59%	Valid
	Pegawai (Negeri – Swasta)	22	22%	
	Wiraswasta	6	6%	
	Lainnya	13	13%	
Asal	Bogor	81	81%	Valid
	Luar Bogor	19	19%	
Kunjungan	1 kali	11	11%	Valid
	2-3 kali	30	30%	
	4-5 kali	18	18%	
	>5 kali	41	41%	

Sumber : Analisis peneliti

Kebun Raya Bogor merupakan obyek wisata yang mudah diakses dan menyediakan fasilitas untuk pejalan kaki yang memadai sehingga pengunjung perempuan bisa mendatangi banyak objek yang ada di Kebun Raya Bogor dengan mudah. Selain itu Kebun Raya Bogor menyediakan fasilitas bus wisata dan *golf car* untuk pengunjung berkeliling di Kawasan Kebun Raya Bogor, fasilitas tersebut membuat perempuan sangat menikmati pada saat berkunjung dan juga untuk berwisata tidak perlu mengeluarkan usaha dan tenaga yang besar. Pengunjung lebih dominan berada pada rentang usia antara 18 – 25 tahun, pada usia tersebut umumnya adalah pengunjung pada masa mencari ilmu dan pengalaman yang baru dan juga menikmati waktu luang di sela-sela kesibukan. Responden dengan pekerjaan sebagai seorang pelajar/mahasiswa karena Kebun Raya Bogor memiliki daya tarik dan fasilitas untuk mendukung berwisata edukasi untuk menambah wawasan. Pengunjung yang datang ke Kebun Raya Bogor didominasi oleh pengunjung yang berdomisili dari Bogor dikarenakan Kebun Raya Bogor adalah objek wisata yang sangat strategis berada di tengah kota sehingga mudah untuk dijangkau. Pengunjung dari luar Bogor didominasi oleh wisatawan yang berasal dari sekitar Bogor seperti Depok, Jakarta, Tangerang dan Bekasi. Hal ini dikarenakan untuk menuju Kebun Raya Bogor sangatlah mudah karena lokasinya dekat dengan pintu tol. Kebun Raya Bogor sebagai tujuan wisata yang utama dan salah satu ikon Kota Bogor sehingga pengunjung sudah lebih dari 1x mengunjungi lokasi ini.

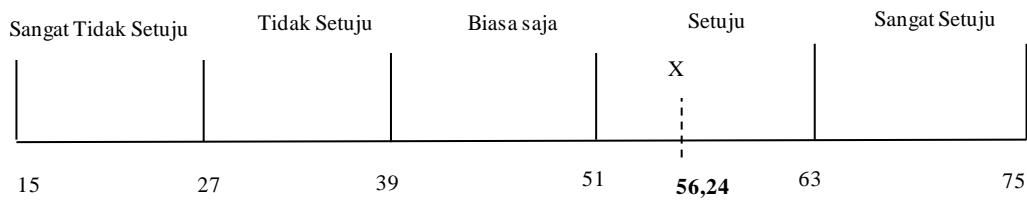
Sebaran data yang dinilai berdasarkan skala interval (likert) untuk mempermudah dalam perhitungan nilainya. Dalam penelitian ini, mean adalah nilai rata-rata keseluruhan responden terhadap pernyataan yang diajukan, sedangkan standar deviasi menunjukkan variasi dari responden. Nilai minimum adalah jawaban (Skala) terendah yang dipilih responden, sementara nilai maksimum (Skala) tertinggi yang dipilih responden.

**Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif**

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Total X	100	40	75	56,25	7,844
Total Y	100	16	35	26,23	4,192
Valid N ( <i>listwise</i> )	100				

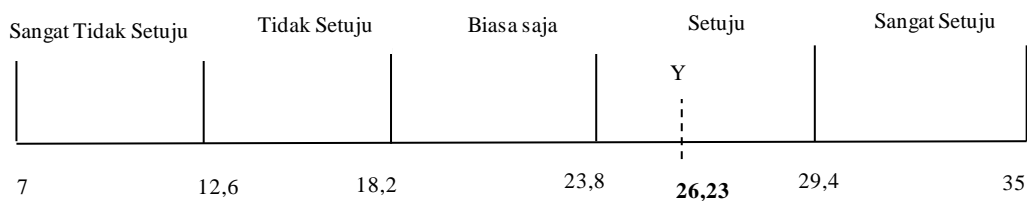
Sumber : Olah data SPSS 23

Nilai yang akan diklasifikasikan ke dalam garis kontinum adalah nilai rata-rata dari nilai total variabel (Tabel 2). Data variabel fasilitas (X) terdapat 15 (lima belas) indikator dan variabel kepuasan (Y) terdapat 7 (tujuh) indikator, sehingga yang dilihat adalah jumlah indikator tersebut untuk mencari rentang skala sebelum nilai rata-rata diklasifikasikan ke dalam garis kontinum. Perhitungan rentang skala diketahui bahwa nilai persentase maksimal adalah 75 dan nilai persentase minimal adalah 15 sehingga nilai rentang skala yaitu  $75 - 15/5 = 12$ , maka,



**Gambar 1.** Garis kontinum variabel X

Variabel fasilitas (X) menunjukkan bahwa responden “Setuju” pada sejumlah pernyataan yang diajukan terkait dengan variabel X. Sedangkan, nilai standar deviasi variabel X memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean), yaitu sebesar 7,844. Sehingga, penyimpangan data yang terjadi rendah, maka penyebaran nilainya adalah merata. Perhitungan rentang skala untuk variabel kepuasan pengunjung (Y) diketahui bahwa nilai persentase maximal yaitu 35 dan nilai persentase minimal yaitu 7 sehingga rentang skala  $35-7/5 = 5.6$ , maka,



**Gambar 2.** Garis continuum variabel Y

Variabel kepuasan (Y) memiliki nilai rata-rata (mean) dari hasil total jawaban responden sebesar 26,23. Pada garis kontinum diketahui bahwa jawaban responden pada variabel kepuasan (y) menunjukkan rata-rata “Setuju” pada sejumlah pernyataan variabel y. Sedangkan, nilai standar deviasi variabel y memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean), yaitu sebesar 4,192. Sehingga, penyimpangan data yang terjadi rendah, maka penyebaran nilainya merata.

Uji Validitas. Hasil olah data menghasilkan bahwa seluruh indikator untuk variabel fasilitas wisata dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,3. Seluruh indikator untuk variabel kepuasan pengunjung dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,3. Nilai *cronbach's alpha* dari kedua variabel adalah 0,870 (X) dan 0,799 (Y) sehingga dapat artikan bahwa keduanya dinyatakan reliabel.

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Fasilitas	.870	15
Kepuasan pengunjung	.799	7

Sumber : Olah Data SPSS 23

Uji Realibilitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Alpha Cronbach  $> 0,6$  maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika nilai Alpha Cronbach  $< 0,6$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten (Tabel 3).

**Tabel 4.** Uji Normalitas

	Total X	Total Y
N	100	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	.135 <sup>c</sup>	.082 <sup>c</sup>

Sumber : Olah Data SPSS 23

Uji Normalitas. Hasil perhitungan *kolmogorov-smirnov* menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,135 untuk fasilitas dan 0,082 untuk variabel kepuasan pengunjung (Tabel 4). Nilai dari kedua variabel menunjukkan nilai yang terdistribusi secara normal.

**Tabel 5. Uji Linearitas**

Total Y*	Between Total X	Deviation from Linearity	Sig. .656
----------	--------------------	--------------------------	--------------

Sumber : Olah Data SPSS 23, 2020

Uji Linearitas. Hasil *deviation from linearity Sig* yaitu sebesar 0,656 yang diartikan lebih besar dari 0,05 (Tabel 5). Hal ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel fasilitas (X) dengan kepuasan pengunjung (Y).

**Tabel 6. Analisis Regresi Sederhana**

	Model	B	T	Sig.
1	(Constant)	.600	.374	.709
	Total X	.456	16.149	.000

Sumber : Olah Data SPSS 23

Analisis regresi linear sederhana. Pada Tabel 6 diketahui bahwa nilai Constant (a) sebesar 0,600 dan nilai Total x (b/koefisien regresi) sebesar 0,456 sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan  $Y = 0,600 + 0,456x$ . Persamaan dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 0,600 menyatakan bahwa, jika nilai  $x = 0$  atau variabel fasilitas (x) tidak ada nilai, maka nilai variabel kepuasan (y) adalah sebesar 0,600. Nilai koefisien regresi x sebesar 0,456 menyatakan bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 (satu) nilai fasilitas (x), maka nilai Kepuasan (y) bertambah sebesar 0,456. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel x terhadap y adalah positif. Berdasarkan nilai signifikansi dari Tabel X di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas (x) berpengaruh terhadap kepuasan (y).

Uji Hipotesis. Uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$ .  $T_{hitung}$  didapatkan dari hasil perhitungan program SPSS 23, sedangkan  $T_{tabel}$  dilihat dari distribusi tabel t dengan rumus  $df = n - k - 1$  yang dimana  $n =$  jumlah data sedangkan  $k =$  jumlah variabel independent, maka  $df = 100 - 1 - 1 = 98$ . Derajat bebas sebesar 98 dan tingkat signifikansi 0,05 (5%), maka dilakukan pencarian  $T_{tabel}$  dengan pengujian taraf signifikansi dua sisi, sehingga signifikansinya menjadi 0,025. Didapat  $T_{tabel}$  sebesar 1,98447 sehingga  $T_{hitung}$  lebih kecil daripada  $T_{hitung}$  ( $16.149 > 1,98447$ ) dan berdasarkan signifikansi = 0,000, maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas dan Kepuasan.

**Tabel 7. Uji Korelasi**

Model	R	R Square
1	.853 <sup>a</sup>	.727

Sumber : Olah Data SPSS 23

Uji Korelasi. Nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah 0,853 (Tabel 7). Arti pada tabel diatas adalah bahwa korelasi antara variabel fasilitas (x) dengan kepuasan (y) memiliki hubungan yang sangat kuat, karena berada diantara 0,800 – 1,000.

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.853	.727		.705
<i>a. Predictors : (constant), fasilitas</i>				

Sumber : Olah Data SPSS 23

Uji Koefisien Determinasi. Nilai Koefisien Determinasi (R-Square) adalah 0,727 atau dalam persentase yaitu 72,7%. Fasilitas mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 72,7% selebihnya yaitu sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Hasil analisis dengan beberapa pengujian dijelaskan lebih lanjut bahwa nilai mean terendah pada variabel fasilitas yaitu pada indikator Low Physical Effort x14, yang artinya pengunjung tidak setuju fasilitas toilet telah

mencukupi. Hasil ini dapat dijadikan pengelola sebagai bahan evaluasi bahwa pengunjung membutuhkan tambahan untuk fasilitas toilet. Peneliti pada observasi lapang membuktikan bahwa jumlah toilet harus dan sebaiknya ditambah dikarenakan sulitnya menjangkau toilet yang ada pada lokasi saat ini. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator Low Physical Effort x11, yang artinya pengunjung setuju dengan fasilitas yang ada dan merasa sangat membatu mobilitas untuk berkeliling dan menikmati keindahan Kebun Raya Bogor.

Pada variabel kepuasan pengunjung nilai mean terendah adalah indikator kesediaan merekomendasi x3, yang artinya pengunjung enggan mengajak orang lain untuk berkunjung ke Kebun Raya Bogor. Peneliti melihat bahwa ketidakinginan pengunjung merekomendasikan Kebun Raya Bogor adalah dikarenakan area yang luas sehingga membuat pengunjung mudah lelah jika ingin mengelilingi Kebun Raya Bogor. Fasilitas mobil wisata juga terkadang sulit digunakan dikarenakan banyaknya jumlah pengunjung yang ingin memakainya. Untuk indikator kepuasan (y) yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator Konfirmasi Harapan y3, yang artinya pengunjung merasa puas akan fasilitas yang diberikan oleh Kebun Raya Bogor. Dilihat berdasarkan standar deviasi kedua variabel memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata (mean) sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah, maka penyebaran nilainya merata.

Pada pengujian prasyarat analisis seluruh indikator pada variabel fasilitas (x) dan kepuasan (y) nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang artinya seluruh variabel dinyatakan valid. Sedangkan nilai *cronbach's alpha* pada kedua variabel yaitu lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh indikator dinyatakan reliabel. Pada uji *Kolmogorov-smirnov* dan linearitas pada uji tersebut kedua variabel lebih besar dari 0,05 yang artinya data telah terdistribusi secara normal dan fasilitas dan kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor memiliki hubungan yang linear secara signifikan.

Pengujian hipotesis (Uji T) yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan  $T_{hitung} 16.149 > T_{tabel} 1,98447$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [Farhan & Chair \(2021\)](#), [Wulandari et al., \(2022\)](#) dan [Ali et al., \(2022\)](#) bahwa variabel fasilitas wisata secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Korelasi antara variabel fasilitas (x) dengan kepuasan pengunjung (y) mendapatkan nilai sebesar 0,853 yang dapat diartikan bahwa fasilitas memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian [Putri & Farida \(2021\)](#) yang menyatakan bahwa fasilitas wisata adalah layanan yang harus mampu mengakomodir kebutuhan wisatawan.

Koefisien determinasi persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Raya Bogor sebesar 72,7 yang artinya variabel fasilitas mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 72,7%. Hal ini sejalan hasil penelitian [Sudarwan et al., \(2021\)](#) dan [Handayani et al. \(2019\)](#) yang mengatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh [Lintang \(2017\)](#) mendapatkan R square sebesar 59,3% yang artinya kepuasan konsumen dipengaruhi sebesar 59,3% oleh variabel harga dan fasilitas dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Nilai koefisien regresi x menyatakan bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 (satu) nilai fasilitas (x), maka nilai kepuasan (y) bertambah sebesar 0,456. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [Sari et al., \(2017\)](#) bahwa setiap 1% perubahan variabel fasilitas maka akan memberi pengaruh terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata.

Implikasi penelitian. Fasilitas wisata merupakan komponen pendukung dalam industri pariwisata. Pada tulisan [Mandic et al. \(2018\)](#) dikatakan bahwa fasilitas adalah layanan yang disediakan pengelola untuk mendukung kegiatan wisata dan mendorong tumbuhnya perkembangan pariwisata. Sedangkan menurut [Ginting & Halim \(2019\)](#) dinyatakan bahwa fasilitas wisata adalah sesuatu yang memungkinkan suatu destinasi hidup dan berkembang bagi wisatawan yang mengunjungi objek wisatanya dan memenuhi kebutuhannya yang beragam. [UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata](#) disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Fasilitas sebagai komponen pendukung daya tarik wisata dianggap penting karena sebagai syarat berjalannya kegiatan wisata. Sesuai dengan hasil penelitian yang didapatkan, Kebun Raya Bogor dianggap masih perlu melakukan peningkatan pelayanan terkait dengan fasilitas wisata seperti toilet dan mobil wisata. Hal ini dikarenakan fasilitas tersebut cukup sulit dijangkau oleh pengunjung terlebih pada waktu ramai (mobil wisata). Penelitian [Fuad et al., \(2017\)](#) menjelaskan bahwa fasilitas wisata khususnya fasilitas servis (layanan) seperti toilet merupakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung sehingga pengadaannya harus dan sebaiknya tercukupi untuk pengunjung. Hal ini nantinya akan terkait dengan minat berkunjung wisatawan ke lokasi wisata. [Fanggidae & Bere \(2020\)](#) menemukan bahwa wisatawan mengharapkan fasilitas yang baik dan bersih dalam kegiatan wisatanya sehingga pengelola perlu untuk meningkatkan dan memperbaiki fasilitas agar wisatawan yang

berkunjung tetap puas. Selain fasilitas, kemudahan dalam mendapatkan informasi juga menjadi kebutuhan bagi pengunjung. Penelitian [Korry \(2020\)](#) mengungkapkan bahwa wisatawan dapat berkunjung ke lokasi wisata dengan mencari tahu melalui *e-commerce* seperti *online travel agent*. Kebun Raya Bogor merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal sehingga mudah ditemui diberbagai platform informasi wisata. Pengelola juga menyediakan *website* dan media sosial untuk menyebarkan informasi Kebun Raya Bogor. Selain itu, kerjasama dengan berbagai pihak seperti *travel agent* memudahkan pengelola dalam mengatur kunjungan dan sirkulasi pengunjung di Kebun raya Bogor. Hal ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Kebun Raya Bogor.

#### 4. SIMPULAN

Kebun Raya Bogor adalah tempat wisata yang dapat diminati semua kalangan terutama kaum wanita. Kebun Raya Bogor adalah tempat wisata yang mudah diakses dan memiliki fasilitas mobilitas untuk memudahkan pengunjung untuk berkeliling menikmati kesejukan yang ada di Kebun Raya Bogor. Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa fasilitas wisata di Kebun Raya Bogor memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian pengelola Kebun Raya Bogor harus sebaiknya meningkatkan dan memperbaiki fasilitas yang telah rusak. Hal ini dilakukan agar kepuasan pengunjung tidak menurun. Penelitian mendapatkan hasil bahwa pada variabel fasilitas, pengunjung membutuhkan toilet yang mudah untuk dijumpai sehingga diharapkan pengelola menambah jumlah toilet untuk pengunjung. Selain itu pengelola Kebun Raya Bogor juga lebih memperhatikan fasilitas untuk penyandang disabilitas karena penyandang disabilitas memiliki hak untuk menggunakan dan menikmati fasilitas di Kebun Raya Bogor. Pada variabel kepuasan pengunjung, pengelola diharapkan dapat lebih berinovasi dalam menciptakan pengalaman baru bagi pengunjung sehingga pengunjung tidak bosan dan merasa selalu ada pembaharuan di Kebun Raya Bogor. Dengan demikian memungkinkan pengunjung untuk merekomendasikan Kebun Raya Bogor pada orang sekitar mereka.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), 180–194.
- Ali, A. S., Wahyudi, B., Karnelis, & Basriwijaya, K. M. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(5), 2207–2215.
- Anjani, A. N., & Ariastita, P. G. (2021). Evaluasi Penerapan Konsep Universal Design di Stasiun Surabaya Gubeng. *Jurnal Teknis*, 10(2), 169–174.
- Batubara, R. P. (2020). Strategi Pengembangan Oukup Sebagai Ekowisata Kesehatan Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(2), 121–132.
- Batubara, R. P., & Putri, D. A. (2022). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang Wisatawan di Taman Nasional Gunung Halimun Salak. *Jurnal Industri Pariwisata*, 4(2), 94–101.
- Fanggidae, R. P., & Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–65.
- Farhan, M. S., & Chair, I. M. (2021). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3).
- Fuad, Z., Ramdlani, S., & Soekirno, A. (2017). Pengembangan Fasilitas Wisata Di Kawasan Pantai Pancer Door Kabupaten Pacitan. *Jurnal Mahasiswa Departemen Arsitektur*, 5(1).
- Ginting, N., & Halim, S. (2019). Facilities' Arrangement of Tourism Area in Lumban Suhi-suhi Village Based on Environmental Element Approach (Sustainable Tourism). *Asian Journal of Behavioural Studies*, 17(4), 15–28.
- Handayani, S., Khairiyansyah, & Wahyudin, N. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 123–133.
- Korry, P. D. (2020). Eksplorasi Niat Perilaku Wisatawan Dengan Pengujian Model Technology Acceptance Model Dan Theory of Planned Behavior. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 137–148.
- Mandic, A., Mrjavac, Z., & Kordic, L. (2018). Tourism Infrastructure, Recreational, Facilities and Tourism

- Development. *Tourism and Hospitality Management*, 20(1), 1–21.
- Mendrofa, Y., & Zalukhu, Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 9(2), 647–656.
- Putri, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 781–793.
- Sari, I. M., Sukiswo, & Rihana, T. (2017). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya*.
- Sudarwan, W. E., Zahra, S., & Tabrani, M. B. (2021). Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Pengaruhnya Terhadap Keputusan Wisatawan Pantai Sawarna Kabupaten Lebak. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 284–294.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan [JDIH BPK RI]. Retrieved January 5, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>
- Widiantari, N. P. T., Masyhudi, L., Ulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal of Responsible Tourism*, 2(2), 379–392.
- Wulandari, A., Cakranegara, P. A., Widjajanti, W. W., & Vergara, A. Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Pesisir Selatan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5339–5344.