

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Kuliner Pasar Lama Tangerang

Maria Nabila Rumlus¹, Nova Eviana¹

¹Tour & Travel Department, Universitas Asa Indonesia, Indonesia

*Corresponding email: marianabilarumlus@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Kuliner Pasar Lama Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan angket sebagai alat kumpul data. Sebanyak 120 wisata kuliner di kawasan kuliner Pasar Lama Tangerang yang terlibat sebagai responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, namun hanya fasilitas utama dan penunjang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Pihak pengelola kawasan perlu memelihara dan merawat fasilitas yang sudah ada secara rutin dan bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan fasilitas wisata dalam rangka menjamin kepuasan wisatawan.
Keywords: *Wisata Kuliner; Kepuasan Wisatawan; Fasilitas Utama; Fasilitas Penunjang; Fasilitas Pendukung*

Pendahuluan

Pariwisata telah menjadi salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia karena mampu Sektor pariwisata memberikan kontribusi cukup besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB Indonesia pada tahun 2023 mencapai 22,91% dibandingkan bulan yang sama pada tahun lalu. Kunjungan wisatawan pada Januari hingga Desember 2023 meningkat dibandingkan periode yang sama tahun 2022 (<https://tangerangkota.bps.go.id/>). Angka ini menunjukkan pariwisata memiliki peran penting dalam pembangunan nasional. Untuk alasan ini, pemerintah secara aktif berusaha mengembangkan segala daya tarik wisata, termasuk wisata alam, wisata budaya, maupun wisata kuliner. Di antara beragam jenis wisata tersebut, wisata kuliner kini tengah menjadi tren.

Industri pariwisata yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman juga mengalami perkembangan yang pesat (Angestiwi & Milania, 2023). Wisata kuliner adalah jenis pariwisata yang memanfaatkan masakan dan suasana lingkungannya sebagai objek wisata. Daya tarik wisata kuliner merupakan lokasi yang menyediakan aneka pilihan kuliner yang dapat dinikmati pengunjung (Putri & Syamsiyah, 2021). Kehadiran destinasi wisata kuliner terhadap suatu wilayah dapat ikut berperan aktif dalam peningkatan ekonomi para pedagang UMKM dan pembukaan lapangan kerja (Pratama et al., 2020). Banyaknya tren dan peluang di destinasi wisata kuliner, menimbulkan kemunculan destinasi wisata kuliner baru sehingga menimbulkan persaingan antar pengelola kawasan semakin ketat. Setiap kawasan dapat memberikan suatu pengalaman yang terbaik kepada pengunjung dengan menawarkan keunikan dan kekhasan daya tarik wisata baik dari segi budaya, alam atau atraksi buatan manusia. Dengan demikian destinasi wisata dapat memberikan pengalaman baru dan kepuasan unik kepada wisatawan.

Menurut (Nurmala et al., 2022) kepuasan wisatawan adalah tujuan utama setiap bisnis agar dapat bertahan berhasil dalam jangka panjang karena kepuasan wisatawan dapat meningkatkan pendapatan setiap daerah wisata melalui kunjungan berulang dan rekomendasi positif. Wisatawan yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif, menyebarkan informasi

word of mouth kepada kerabat atau kenalan, dan meningkatkan citra dan reputasi merek untuk menarik lebih banyak pengunjung, yang sangat menguntungkan bagi bisnis atau daya tarik wisata kuliner (Caron & Markusen, 2016). Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata kuliner perlu meningkatkan kepuasan di setiap destinasi dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan wisatawan seharusnya menjadi prioritas utama pengelola destinasi wisata agar bisnis pariwisata mereka dapat berkelanjutan dan kompetitif.

Pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman yang positif dan berkesan, sedangkan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan serta keuntungan bagi pengelola (Wang et al., 2014). Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian (Bogale & Wondirad, 2019) bahwa fasilitas wisata dapat berkontribusi secara positif atau menjadi variabel anteseden dari kepuasan wisatawan. Wisatawan dapat lebih puas dengan fasilitas seperti keramahan penjual/pelayan, kebersihan, keamanan, kemudahan akses, makanan, dan transportasi. Untuk alasan ini, pengelola wisata kuliner harus memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Fasilitas wisata merupakan salah satu alasan wisatawan mengunjungi suatu daya tarik wisata (Aprilia, 2017). Fasilitas wisata yang baik dan berkualitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di daya tarik wisata kuliner, karena mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan (Zabkar et al., 2014). Penyediaan fasilitas yang memadai, seperti informasi akses yang mudah, petunjuk arah, dan informasi yang cukup, dapat membuat pengalaman pengunjung menjadi menyenangkan. Jika ada fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dan memberikan kesan yang baik tentang daya tarik wisata, wisatawan akan datang dan kembali lagi (Hasudungan et al., 2019).

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Fasilitas tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang secara bersamaan atau setelah pengamatan berkembang (Marhanah & Wahadi, 2016).

Fasilitas wisata kuliner mencakup seluruh aspek yang memungkinkan wisatawan untuk menikmati dan belajar tentang kuliner lokal, termasuk restoran, pasar tradisional, fasilitas produksi makanan, dan layanan pendukung, seperti transportasi dan akomodasi (Horng, J.-S., & Tsai, 2014). Jika fasilitas wisata tersedia secara lengkap dan beragam untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, itu akan membuat perjalanan wisata lebih menyenangkan dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata kuliner Pasar Lama Tangerang.

Literature

Setiap destinasi wisata dapat memberikan suatu pengalaman yang terbaik kepada pengunjung dengan menawarkan keunikan dan kekhasan daya tarik wisata baik dari segi budaya, alam atau atraksi buatan manusia. Dengan demikian destinasi wisata dapat memberikan pengalaman baru dan kepuasan unik kepada wisatawan.

Pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman yang positif dan berkesan, sedangkan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan serta keuntungan bagi pengelola (Wang et al., 2014). Wisatawan dapat lebih puas dengan fasilitas seperti keramahan penjual/pelayan, kebersihan, keamanan, kemudahan akses, makanan, dan transportasi. Untuk alasan ini, pengelola wisata kuliner harus memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Menurut (Yoeti, 2021), indikator kepuasan wisatawan dalam konteks wisata kuliner meliputi beberapa aspek penting yaitu (1) keberagaman menu dan cita rasa makanan; (2) kebersihan dan kualitas penyajian makanan; (3) suasana dan dekorasi tempat makan; (4) fasilitas pendukung; serta (5) kemudahan akses. Semua faktor ini mempengaruhi seberapa baik pengalaman pengunjung dan tingkat kepuasan mereka saat mengunjungi tujuan wisata kuliner.

Fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu (1) fasilitas utama adalah sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat penting berada disuatu objek wisata; (2) fasilitas penunjang adalah sarana yang berfungsi sebagai pelengkap utama yang menunjang aktifitas utama dan memberikan nilai tambah bagi pengalaman berwisata; dan (3) fasilitas pendukung adalah sarana yang sebagian besar berfungsi sebagai pelengkap kebutuhan dan kenyamanan pengunjung selama berada di lokasi wisata kuliner (Marhanah & Wahadi, 2016) (Sumarno, 2020) (Taning et al., 2022).

Fasilitas wisata kuliner mencakup seluruh aspek yang memungkinkan wisatawan untuk menikmati dan belajar tentang kuliner lokal, termasuk restoran, pasar tradisional, fasilitas produksi makanan, dan layanan pendukung, seperti transportasi dan akomodasi (Horng, J.-S., & Tsai, 2014). Jika fasilitas wisata tersedia secara lengkap dan beragam untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, itu akan membuat perjalanan wisata lebih menyenangkan dan nyaman. Wisatawan akan merasa puas karena segala kebutuhannya terpenuhi dengan baik, dan kualitas kondisi fasilitas yang baik (bersih, berfungsi dengan baik, dan estetik) akan memberikan nilai positif dan kesan pertama yang baik.

Hubungan Antar Variabel

Fasilitas Utama Dengan Kepuasan Wisatawan

Temuan penelitian terdahulu (Yoon dan Uysal, 2015) menyatakan bahwa fasilitas utama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, Dengan tersedianya fasilitas utama, seperti area makan yang bersih, area penyajian makanan yang bersih dan higienis, sistem penerangan, sistem pembayaran digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan selama berkunjung.

Fasilitas Penunjang Dengan Kepuasan Wisatawan

Temuan penelitian (Wirtz & Lovelock, 2021) menyatakan bahwa fasilitas penunjang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga fasilitas penunjang yang tersedia, seperti tempat parkir yang luas, toilet yang bersih, dan kemudahan aksesibilitas dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka dalam industri jasa.

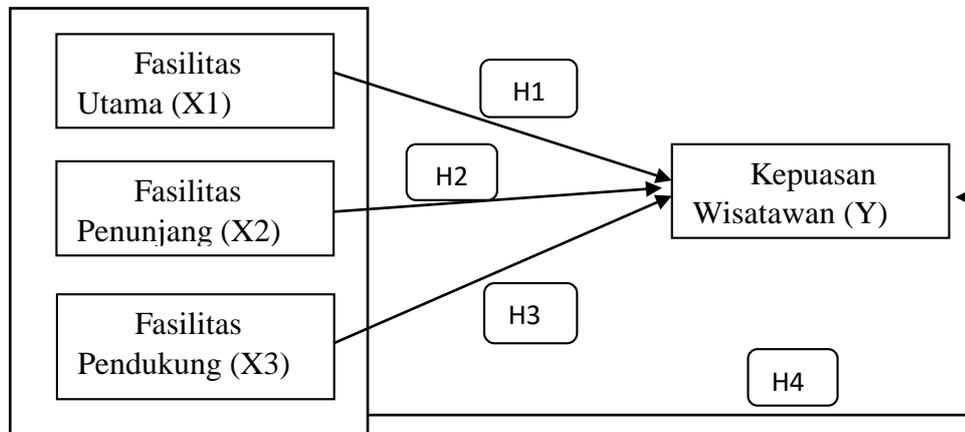
Fasilitas Pendukung Dengan Kepuasan Wisatawan

Temuan penelitian (Hermawan, 2017) menyatakan fasilitas pendukung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan artinya dengan adanya fasilitas pendukung wisata yang baik, seperti fasilitas pendukung yang baik, area bermain anak, panggung live music, dekorasi yang menarik, dan toko souvenir dapat meningkatkan nilai tambah pada pengalaman dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Fasilitas Utama, Penunjang, Pendukung Dengan Kepuasan Wisatawan

Temuan Penelitian (Kimes & Singh, 2014), menyatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Jika fasilitas wisata tersedia sesuai dengan dengan harapan dan memenuhi kebutuhan mereka, wisatawan akan merasa puas.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian

Methodology

Pada metode penelitian, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif, Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik berasal dari rekayasa manusia maupun alamiah (Creswell, 2018). Penelitian ini dilakukan di kawasan wisata kuliner Pasar Lama Tangerang yang beralamat Jalan Kisamaun No.109, RT.003/RW.005, Sukasari, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten. Penelitian dilakukan selama tiga bulan, dari Mei hingga Juli 2024. Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan angket untuk memperoleh data atau opini yang berkaitan dengan responden (Lokapitasaei Belluano et al., 2019).

Tabel 1. 1 Kisi-Kisi Angket

Variable	Indicator	Nomor Butir	Total Butir
Kepuasan Wisatawan (KW)	(KW1) Keberagaman menu dan citra rasa makanan	1, 2, 3	3
	(KW2) Kebersihan dan kualitas penyajian makanan	4, 5, 6	3
	(KW3) Suasana dan dekorasi tempat	7, 8, 9	3
	(KW4) Fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan informasi	10, 11	2
	(KW5) Kemudahan akses dan ketersediaan transportasi	12, 13	2

Fasilitas Utama (FU) Menurut (Wibowo, M. A., & Sunarti, 2020)	(FU1) Ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan memadai	14, 15	2
	(FU2) Kebersihan dan higienis area makan	16, 17	2
	(FU3) Ketersediaan toilet dan fasilitas cuci tangan	18, 19	2
	(FU4) Area parkir yang luas dan aman	20, 21	2
	(FU5) Kemudahan aksesibilitas	22, 23	2
Fasilitas Penunjang (FP) (Oktadiana et al., 2016)	(FP1) Kelengkapan fasilitas pendukung wisata	24, 25	2
	(FP2) Kenyamanan dan kebersihan fasilitas	26, 27	2
	(FP3) Kemudahan akses menuju lokasi wisata	28, 29	2
	(FP4) Ketersediaan informasi yang jelas mengenai fasilitas wisata	30, 31	2
Fasilitas Pendukung (FD) (Sunaryo, 2020)	(FD1) Area hiburan/pertunjukan	32, 33	2
	(FD2) Pusat Informasi/peta lokasi	34, 35	2
	(FD3) Arsiahaea Belanja/Pusat Oleh-Oleh	36, 37	2
	(FD4) Wifi/Hotspot Gratis	38, 39	2

Kriteria pengukuran menggunakan skala likert, dengan 5 rentang penilaian kontinum dari Sangat Setuju dengan bobot nilai 5 sampai dengan Sangat Tidak Setuju dengan bobot nilai 1.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas instrumen melibatkan 30 orang responden. Pengujian validitas diestimasi dengan menggunakan nilai koefisien korelasi (nilai r) pada rumus *Pearson Product Moment*. Pengujian statistik dilakukan dengan bantuan software SPSS ver. 29.0. Butir dapat dinyatakan valid jika nilai rhitung \geq rtabel. Dengan total responden 30, maka nilai rtabel pada taraf signifikansi 0.05 sebesar 0.361. Hasil pengujian menunjukkan seluruh butir pada fasilitas wisata dinyatakan valid, dengan nilai rhitung $>$ 0.361. Tiga butir pernyataan pada kepuasan wisatawan memiliki nilai $<$ 0.361 sehingga dinyatakan tidak valid dan harus dieliminasi.

Hasil uji validitas ditindaklanjuti dengan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal variabel. Uji reliabilitas diuji dengan α Cronbach dengan nilai threshold 0.6 (Ghozali, 2018). Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel dinyatakan reliabel dengan nilai $\alpha >$ 0.6, sehingga dinyatakan seluruh variabel dinilai konsisten dalam melakukan fungsi pengukuran.

Populasi dan Sample

Populasi adalah keseluruhan data yang sangat besar dan luas dari objek penelitian yang diteliti (Dianti, 2017). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah populasi tidak terbatas atau tidak diketahui. Sedangkan Sample merupakan bagian dari populasi (Suharyadi dan Purwanto S. K., 2016). Penelitian sampel ditentukan berdasarkan masalah penelitian, tujuan, metode, instrumen, dan hipotesis. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sejumlah 120 orang, dinilai sesuai dalam penelitian ini (Luanglath, 2014).

Teknik Analisa Data

Analisa data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu fasilitas utama (X1), fasilitas penunjang (X2), fasilitas pendukung (X3) terhadap variabel terikat kepuasan wisatawan (Y). Persamaan model regresi berganda:

$$y = a + b1 . x1 + b2 . x2 + b3 . x3$$

Keterangan :

α = konstanta

β_1 = Koefisien regresi fasilitas utama terhadap kepuasan wisatawan

β_2 = Koefisien regresi fasilitas penunjang terhadap kepuasan wisatawan

β_3 = Koefisien regresi fasilitas pendukung terhadap kepuasan wisatawan

X1 = fasilitas utama

X2 = fasilitas penunjang

X3 = fasilitas pendukung

Uji Asumsi Klasik

Menurut (Ghozali, 2018) untuk memastikan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik seperti, uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas (Ghozali, 2018; Wahyuni, 2020).

Uji Statistik t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk menentukan besaran pengaruh dan signifikansinya pengaruh parsial variabel X terhadap variabel Y. Variabel X dinilai berpengaruh jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$.

Uji Statistik F (Simultan)

Uji statistik F adalah pengujian pengaruh seluruh variable bebas secara simultan terhadap variabel terikat, dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dan nilai signifikansi 0,05. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan < 0.05 terdapat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variabilitas kepuasan wisatawan yang dapat dijelaskan oleh fasilitas wisata. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa kemampuan yang semakin baik.

Hasil dan Diskusi

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan terhadap data 30 angket yang disebarkan kepada wisatawan sebagai uji coba. Hasil analisis olah data menunjukkan bahwa seluruh butir pada fasilitas wisata memiliki nilai r hitung diatas 0,361 sehingga dinyatakan valid. Sedangkan 3 butir pada kepuasan memiliki nilai $<$ dari 0,361 sehingga dinyatakan tidak valid dan butir yang tidak valid harus di eliminasi atau dibuang. Data hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 2.1:

Tabel 2. 1 Uji Validitas

Variabel	Jumlah	
	Butir Valid	Butir Tidak Valid
Fasilitas Utama	10	0
Fasilitas Penunjang	8	0
Fasilitas Pendukung	8	0
Kepuasan Wisatawan	10	3

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir yang telah dinyatakan valid melalui uji validitas. Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai $\alpha > 0,6$ sehingga dinyatakan reliabel. Data hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2. 2 Uji Reliabilitas

Variable	Nilai α	Nilai	Criteria
Fasilitas Utama	0.60	0.817	Reliable
Fasilitas Penunjang	0.60	0.802	Reliable
Fasilitas Pendukung	0.60	0.795	Reliable
Kepuasan Wisatawan	0.60	0.775	Reliable

Profile Responden

Dalam penelitian ini, responden yang digunakan adalah wisatawan Pasar Lama Tangerang sebanyak 120 orang yang ditemukan menggunakan angket dan pernah mengunjungi Pasar Lama Tangerang, berdasarkan karakteristik yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Data Profil Responden

Karakteristik Responden		Jumlah Responden (N) (Orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	33%
	Perempuan	81	67%
Usia	<17 Tahun	8	7%
	17-25 Tahun	85	72%
	26-35 Tahun	22	18%
	36-45 Tahun	2	1%
	>45 Tahun	3	2%
Status Pendidikan	SMP/Sederajat	5	4%
	SMA/Sederajat	56	46%
	Diploma	18	15%
	Sarjana	41	34%
Status Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	82	68%
	Pegawai Swasta	27	23%
	Pegawai Negeri	2	1%
	Wiraswasta	6	5%
	Lain-Lain	3	2%

Berdasarkan data tabel diatas bahwa karakteristik responden berjenis kelamin perempuan didapatkan jumlah responden laki-laki sebanyak 39 orang (33%) responden dan perempuan sebanyak 81 orang (67%). Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan perempuan cenderung termotivasi dengan menjelajahi destinasi baru, merasakan budaya lokal, dan menikmati sajian kuliner (Suroto et al., 2020). Ketika memilih pengalaman gastronomi, wisatawan domestik, termasuk perempuan, memprioritaskan faktor-faktor seperti, kebersihan restoran, kualitas makanan, kelas memasak, dan harga yang terjangkau (Artha Wijaya et al., 2021). Dalam artinya bahwa peranan perempuan dalam wisata kuliner dapat dipengaruhi sebagai penyedia

dan konsumen dalam industri wisata kuliner serta memiliki keinginan untuk mencoba sesuatu hal yang baru.

Pada data karakteristik responden mengenai usia menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden, jumlah responden paling banyak adalah responden dengan rentang usia 17-25 tahun yaitu 85 orang (72%), usia <17 tahun sebanyak 8 orang (7%), 26-35 tahun sebanyak 22 orang (18%), lalu usia 45 tahun ke atas sebanyak 3 orang (2%) dan rentang usia 36-45 tahun yang paling sedikit sebanyak 2 orang (1%). Hal ini dibuktikan dengan beberapa pendapat ahli yakni dewasa muda berusia 17-25 tahun menunjukkan bahwa minat kaum milenial pada media sosial, terutama blogger makanan Instagram, memainkan peran penting dalam membentuk minat wisata kuliner kaum milenial. Sebuah penelitian menemukan bahwa promosi blogger makanan di Instagram menjelaskan 80,6% varians minat wisata kuliner kaum milenial, dengan konten menjadi faktor yang paling berpengaruh (Julita, 2022). Dalam artian bahwa kelompok usia 17-25 tahun cenderung aktif di media sosial dan wisata kuliner sering menjadi aktivitas sosial, cocok dengan gaya hidup anak muda yang aktif bersosialisasi.

Pada data karakteristik responden mengenai status pendidikan didapat dengan jumlah responden tertinggi adalah mereka yang memiliki status pendidikan SMA/Sederajat yaitu 56 orang (46%), disusul Sarjana sebanyak 41 orang (34%), lalu Diploma sebanyak 18 orang (15%) dan status pendidikan yang sangat sedikit adalah SMP/Sederajat sebanyak 5 orang (4%). Hal ini dibuktikan dengan beberapa pendapat ahli yakni lulusan sekolah menengah atas merupakan kelompok wisatawan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi dengan peningkatan pendapatan dan pola wisata kuliner, dan menemukan bahwa individu berpenghasilan menengah ke bawah lebih menyukai wisata yang menyenangkan (Rakhmatin & Sholeh, 2022). Dalam artian, pendidikan yang lebih tinggi dapat membuat orang lebih tertarik dan keinginan untuk mencoba hal-hal baru, seperti makanan.

Pada penelitian ini karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dimiliki responden. Hasil data menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak adalah responden dengan status pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 82 orang (68%), disusul pegawai swasta sebanyak 27 orang (23%), lalu wiraswasta sebanyak 6 orang (5%), lalu lain-lain sebanyak 3 orang (2%) dan status pekerjaan yang paling sedikit yaitu Pegawai Negeri sebanyak 2 orang (1%). Hal ini dibuktikan dengan beberapa pendapat ahli yakni lulusan SMA/SMK dan sarjana biasanya memiliki pekerjaan dan penghasilan yang lebih baik, memungkinkan mereka untuk mengeksplorasi pilihan kuliner yang lebih beragam (Yuliana et al., 2022).

Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. 4 Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		120	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	4.13923096	
Most Extreme Differences	Absolute	.058	
	Positive	.050	
	Negative	-.058	
Test Statistic		.058	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.417	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.404
	Upper Bound	.429	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

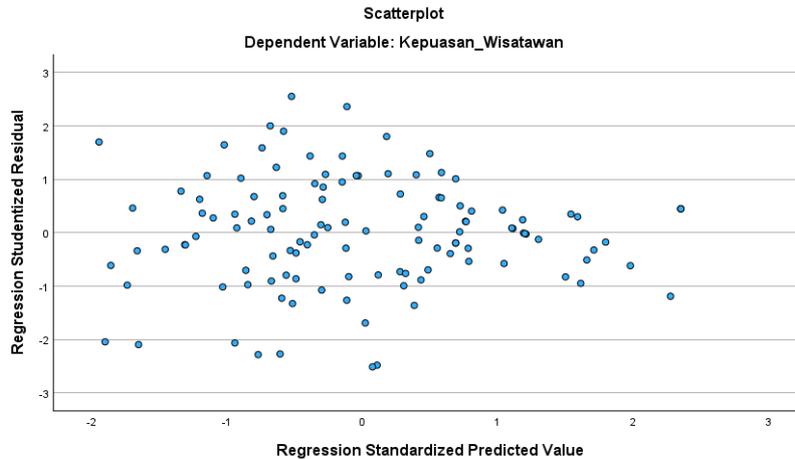
c. Lilliefors Significance Correction.

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

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel 2.4 dapat diketahui nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.200 > 0.05. Dengan demikian data tersebut berdistribusi normal karena nilai signifikansi > 0.05 menunjukkan bahwa asumsi atau persyaratan normalitas telah terpenuhi dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. 1 Scatterplot

Berdasarkan gambar 2.1 hasil data menunjukkan titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur dan titik-titik tersebut menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. 5 Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	11.298	2.377		4.754	<,001			
	Fasilitas_Utama	.338	.096	.363	3.529	<,001	.379	2.640	
	Fasilitas_Penunjang	.430	.145	.363	2.969	.004	.268	3.726	
	Fasilitas_Pendukung	.070	.113	.061	.615	.540	.411	2.432	

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wisatawan

Berdasarkan tabel 2.5 diatas, uji multikolinearitas dapat dianggap tidak terjadi multikolinearitas. Nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 pada fasilitas utama sebesar 2.640, fasilitas penunjang sebesar 3.726 dan fasilitas pendukung sebesar 2.432. Sehingga dapat disimpulkan data pada penelitian ini menunjukkan jika tidak terjadi multikolinearitas karena nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance value* > 0.1 maka dapat dinyatakan bahwa model ini tidak mengalami multikolinearitas.

Teknik Analisa Data

Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS ver 29, maka diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 11.298 + 0.338 X1 + 0.430 X2 + 0.70 X3$$

Nilai konstanta sebesar 11.298. hasil ini bermakna bahwa jika tidak terdapat pengaruh fasilitas utama, penunjang dan pendukung maka besarnya kepuasan wisatawan sebesar 11.298. Koefisien regresi seluruh variabel bebas (fasilitas utama, penunjang dan pendukung) terhadap kepuasan wisatawan bernilai positif. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat. jika variabel bebas ditingkatkan maka berdampak pada peningkatan kepuasan wisatawan. Sebaliknya jika kualitas fasilitas wisata menurun maka akan berdampak juga pada kualitas kepuasan wisatwan.

Koefisien regresi fasilitas utama terhadap kepuasan sebesar 0.338. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan atau satu unit fasilitas utama akan berdampak pada peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 0.338. Koefisien regresi fasilitas penunjang terhadap kepuasan sebesar 0.430. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan atau satu unit fasilitas utama akan berdampak pada peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 0.430. Koefisien regresi fasilitas pendukung terhadap kepuasan sebesar 0.70. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan atau satu unit fasilitas utama akan berdampak pada peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 0.70.

Uji Statistik t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel bebas. Uji t diakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} masing-masing variabel dengan t_{tabel} . Dengan n sebesar 120 dan nilai signifikansi 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.98.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa Nilai t_{hitung} pada fasilitas utama sebesar 3.529 dengan nilai signifinasi < 0.05 lebih besar dari t_{tabel} 1.98, dengan demikian H1 diterima. Hal ini bermakna bahwa fasilitas utama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai t_{hitung} pada fasilitas penunjang sebesar 2.969 dengan nilai signifinasi $0.004 < 0.05$. Nilai t_{hitung} 2.969 > 1.98 , dengan demikian H2 diterima. Hal ini bermakna bahwa fasilitas penunjang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai t_{hitung} pada fasilitas pendukung sebesar 0.615 dengan nilai signifinasi $0.540 > 0.05$. Nilai t_{hitung} $0.615 < 1.98$, dengan demikian H3 ditolak. Hal ini bermakna bahwa fasilitas pendukung tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Uji Statistik F (Simultan)

Tabel 2. 6 Uji Hasil F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2342.989	3	780.996	44.584	<.001 ^b
	Residual	2032.003	116	17.517		
	Total	4374.992	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_Pendukung, Fasilitas_Utama, Fasilitas_Penunjang

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. Dengan jumlah responden 120 dan variabel bebas 3, maka besaran nilai Ftabel sebesar 2.67. Hasil uji menunjukkan nilai Ftabel sebesar $44.584 > 2.67$ dan nilai signifikansi

kurang dari 0.001. Dengan demikian H4 diterima. Hal ini bermakna bahwa ketiga variabel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Koefisien Determinasi

Tabel 2. 7 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.732 ^a	.536	.524	4.18536	1.868

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_Pendukung, Fasilitas_Utama, Fasilitas_Penunjang

b. Dependent Variable: Kepuasan_Wisatawan

Berdasarkan tabel 2.8 dapat dilihat nilai R² sebesar 0.536 yang berarti bahwa kontribusi ketiga variabel tersebut sebesar 53.6%. Sedangkan sisanya sebesar 46.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi fasilitas wisata terhadap kepuasan cukup besar (lebih dari 50%), sehingga perlu memperoleh fokus perhatian dari pihak manajemen.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas utama memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini sejalan dengan ketersediaan fasilitas utama di Pasar Lama Tangerang yang baik dan sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang menikmati wisata kuliner di Pasar Lama Tangerang, antara lain (1) area makan yang nyaman yaitu Pasar Lama Tangerang menyediakan beragam kafe di sepanjang jalan. Kafe memiliki ruang makan outdoor dan indoor dan dalam kondisi bersih, terawat, dan nyaman; (2) area penyajian makanan yaitu di Pasar Lama Tangerang, area penyajian umumnya menggunakan buffet line yang terdiri dari deretan meja panjang yang dihiasi dengan berbagai makanan lokal, kota dan internasional. Selain itu, peralatan yang digunakan dijamin berfungsi dengan baik dan selalu diganti oleh penjual; (3) metode pembayaran yang beragam yaitu di Pasar Lama Tangerang sudah tersedia metode pembayaran *mobile banking*, *e-wallet*, dan *scan QR code*. Beberapa pedagang sudah menggunakan metode ini untuk memudahkan mereka; (4) sistem pencahayaan yang memadai yaitu pengaturan cahaya yang digunakan dalam kondisi baik dan tetap ada. Lampu yang dipasang di jalan pasar lama memiliki berbagai bentuk, seperti lampion dan digunakan sebagai sistem penerangan. Selain itu, dekorasi yang digunakan sudah cocok dengan suasana wisata kuliner yang autentik khas. Pencahayaan dan suasana yang memadai bukan hanya tentang membuat ruangan terang, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman makan yang menyeluruh.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa fasilitas penunjang memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini terbukti dengan ketersediaan fasilitas penunjang di Pasar Lama Tangerang yang baik dan sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang menikmati wisata kuliner di Pasar Lama Tangerang, antara lain (1) area parkir yang luas yaitu area parkir yang luas sangat penting untuk membuat perjalanan kuliner menjadi nyaman. Kapasitas area parkir dapat menampung 100-200 kendaraan. Lokasi parkir terletak dekat dengan pintu masuk utama dan memiliki jalur pejalan kaki yang aman mengarah ke tempat wisata. Walaupun tidak ada kanopi untuk melindungi dari cuaca, kondisi tempat parkir cukup memadai; (2) fasilitas kebersihan yaitu Pasar Lama Tangerang memiliki toilet di di dekat gedung Gapensi Kota Tangerang. Toilet pria dan wanita ditempatkan di tempat yang

berbeda. Petugas manajemen menyediakan tempat cuci tangan dengan air mengalir dan sabun; (3) informasi menu yaitu pelanggan dapat menemukan informasi tentang menu di papan atau menu digital dalam bahasa yang mudah dipahami. Gambar menu makanan dipasang menggunakan gambar berkualitas tinggi untuk beberapa hidangan unggulan, dan harga dari setiap menu terlihat jelas. Hal ini sudah banyak dilakukan oleh para pedagang; (4) kemudahan dalam aksesibilitas yaitu kemudahan mencapai lokasi dengan berbagai jenis transportasi. Banyak informasi tentang moda transportasi, seperti Kereta (KRL), Ojek Online, Motor, dan Mobil tersedia secara online.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung tidak memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini dibuktikan dengan, adapun faktor-faktor ini termasuk antara lain; (1) tidak ada ketersediaan wifi yaitu saat ini, wifi dianggap penting karena banyak pengunjung ke destinasi kuliner ingin mengunggah foto makanan dan pengalaman mereka secara langsung di media sosial, serta mencari informasi lebih lanjut tentang tren makanan yang viral; (2) tidak ada ketersediaan area bermain anak yaitu area bermain anak salah satu penting ada sebagai fasilitas karena memudahkan orang tua untuk menikmati makanan dengan lebih santai dan anak-anak merasa terhibur dengan adanya area bermain sehingga keluarga yang makan dapat tinggal lebih lama; (4) tidak ada ketersediaan hiburan/*live music* yaitu *live music* dapat menambah suasana dan membuat pengunjung lebih rileks dan tidak bosan saat memesan atau menunggu makanan mereka.

Di antara fasilitas penunjang dan fasilitas utama, fasilitas utama yang paling banyak berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas utama harus menjadi prioritas utama dengan memprioritaskan perbaikan fasilitas wisata kuliner antara lain (1) pihak pengelola kawasan kuliner harus melakukan evaluasi mendalam terhadap fasilitas utama yang ada, seperti kebersihan, kualitas makanan, dan pelayanan untuk mengetahui kebutuhan wisatawan; (2) manajemen harus melakukan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pedagang, pemerintah daerah, dan komunitas sekitar untuk mendukung perbaikan fasilitas. Dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, perbaikan fasilitas dapat dilakukan secara efektif dan berkelanjutan; (3) memastikan bahwa anggaran yang cukup dialokasikan untuk perbaikan fasilitas wisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat reputasi Pasar Lama Tangerang sebagai destinasi wisata kuliner yang menarik.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya fasilitas utama dan penunjang yang memberikan pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wisatawan, namun tidak halnya dengan fasilitas pendukung. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian terdahulu bahwa fasilitas utama dan penunjang menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam mempengaruhi kepuasan tamu. Oleh karenanya penting untuk terus mengupayakan peningkatan kualitas fasilitas utama dan penunjang. Fasilitas pendukung secara parsial tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Temuan ini tidak sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa fasilitas pendukung memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Meskipun tidak seluruh variable berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan, namun fasilitas wisata nyatanya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Pernyataan ini sejalan dengan temuan yang menjelaskan kontribusi positif fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan.

Implikasi Penelitian

Memperhatikan pentingnya fasilitas wisata dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan, maka pihak pengelola kawasan perlu melakukan pemeliharaan dan perawatan secara berkala terhadap fasilitas yang sudah ada dan menambahkan fasilitas pendukung lainnya, serta memastikan bahwa pengalokasian anggaran untuk perbaikan fasilitas wisata agar memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Pengembangan dan peningkatan kerjasama dengan pihak berkepentingan, termasuk pemerintah daerah, perlu dilakukan untuk menjamin peningkatan kualitas fasilitas wisata.

References

- Angestiwi, T., & Milania, I. D. (2023). Analisis Kualitas Aset Fasilitas Dan Infrastruktur Wisata Situ Biru Cilembang Kabupaten Sumedang. *Pondasi*, 28(1), 84–94.
- Aprilia, E. R. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Ampenan Mataram. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 51.
- Artha Wijaya, K. R., Liesteandre, H. K., & Saputra, I. G. G. (2021). Preferensi Wisatawan Domestik Dalam Memilih Produk Wisata Gastronomi Di Kuta Bali. *Jurnal Gastronomi Indonesia*, 9(2), 79–85. <https://doi.org/10.52352/jgi.v9i2.658>
- Bogale, D., & Wondirad, A. (2019). Determinant factors of tourist satisfaction in Arbaminch City and its vicinity, Southern Ethiopia. *International Journal of Tourism Policy*, 9(4), 320–348. <https://doi.org/10.1504/IJTP.2019.105487>
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). Peran Elektronik Kata Mulut Dalam Membangun Citra Destinasi Guna Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Suatu Destinasi Pariwisata. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1–23.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Book Review Cresswell*.
- Dianti, Y. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB_2.pdf
- Ghozali. (2018). Uji Asumsi Klasik. In *Technopreneurship* (Issue Universitas Diponegoro).
- Hasudungan, R. T., Rizkautami, P., Yusrini, L., Usaha, P., Wisata, P., Usaha, P., & Wisata, P. (2019). Keputusan Berkunjung Di Transera Waterpark Bekasi Perlukah Memperhatikan Fasilitas Dan Harga ? *Jurnal Pariwisata*, IV(November), 56–63.
- Hermawan. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, dan Sarana Pendukung terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Pariwisata*, 45(Media Wisata), 149.
- Hong, J.-S., & Tsai, C.-T. (2014). Exploring marketing strategies for culinary tourism in Hong Kong and Singapore. *Jurnal Riset Pariwisata Asia Afrika*, 17(3), 277–300.
- Julita. (2022). Pengaruh Food Blogger Instagram Pada Minat Berwisata Kuliner Generasi Milenial. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 10(1), 19–30. <https://doi.org/10.35814/tourism.v10i1.3289>
- Kimes, S. E., & Singh, S. (2014). *Spa revenue management*. *Cornell Hospitality Quarterly*. 50, 82.
- Luanglath, I. (2014). Non-Finite Population. *Southeast-Asian J. of Sciences*, 3(2), 141–152.
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1), 61–72.
- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73–78. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.861>
- Oktadiana, H., Peariasamy, T.K., & Muharam, H. (2016). Pengaruh Signifikan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JOM Fekon*, 3(1), 2338-2348.

- Pratama, A.R., Rijanta, R., Marwoto, P., & Baiquni, M. (2020). *Adaptasi Pengusaha Kuliner akibat Wabah Covid-19 di Kota Malang. Jurnal Pedagogi dan Pembelajaran*, 3.
- Putri, D., & Syamsiyah, N. R. (2021). Identifikasi Ketersediaan Fasilitas Sarana dan Prasarana di Kawasan Wisata Kuliner Pati. *Prosiding (SIAR) Seminar Ilmiah Arsitektur*, 216–225.
<https://proceedings.ums.ac.id/index.php/siar/article/view/994>
- Rakhmatin, W. D., & Sholeh, M. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan Wisatawan Terhadap Perilaku Peduli Lingkungan Di Objek Wisata Waduk Cengklik Kabupaten Boyolali. *Edu Geography*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.15294/edugeo.v10i1.56431>
- S. Sumarno. (2020). Pengaruh fasilitas penunjang terhadap kepuasan pengunjung wisata kuliner. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 6 (1), 45–57.
- Suharyadi dan Purwanto S. K. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Vol. 3, Issue Jakarta, Salemba Barat).
- Sunaryo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Atmosfer, dan Aksesibilitas Fasilitas Utama terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Kuliner. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(3), 67-79.
- Suroto, P. Z., Sampe, M. Z., & Made Handijaya Dewantara. (2020). Eksplorasi Pengalaman Terhadap Risiko Berwisata Pada Konsumen Wisata Perempuan Di Indonesia. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(2), 127–136. <https://doi.org/10.35814/tourism.v8i2.1649>
- Taning, N. P., Masyhudi, L., Hulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(2), 379–392. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i2.2173>
- V. Zabkar, M. M. Brencic, dan T. D. (2014). Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioural intentions at the destination level. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 17.
- Wahyuni, E. T. (2020). Flypaper Effect Pada Pendapat Asli Daerah Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Daerah Di Indonesia Pada Tahun 2018 Flypaper Effect on Original Regional Income and General Allocation Funds Towards the Allocation of Regional Expen. *Skripsi STIE Indonesia Jakarta*, 32–41.
- Wang, X., Zhang, J., Gu, C., & Zhen, F. (2014). Examining antecedents and consequences of tourist satisfaction: A structural modeling approach. *Tsinghua Science and Technology*, 14(3), 397–406.
- Wibowo, M. A., & Sunarti, S. (2020). Analisis fasilitas wisata kuliner di Kota Semarang. *Jurnal Pariwisata*, 4(Semarang), 1–12.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services Marketing People, Technology, Strategy, Ninth Edition*. In *Services Marketing: People, Technology, Strategy, Ninth Edition* (Issue November 2021). <https://doi.org/10.1142/y0024>
- Yoeti, O. A. (2021). *Pemasaran Pariwisata Kuliner. Prehallindo*.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2015). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 26(2005), 45–46.
- Yuliana, I., Ningsih, W. I. F., & Sari, D. M. (2022). Eksplorasi dan Pengenalan Makanan Khas Jawa dan Sumatra pada Generasi Milenial Melalui Pembelajaran Praktikum Mata Kuliah Dasar Kuliner. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 593.
<https://doi.org/10.20527/btjpm.v4i2.5272>