

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Jakarta pada saat ini tengah berupaya melestarikan kebudayaan Betawi, yang lambat laun mulai pudar ditengah kemajuan jaman yang serba modern. Salah satu destinasi wisata di DKI Jakarta yang tetap mempertahankan aspek kebudayaan Betawi yaitu Setu Babakan. Destinasi wisata Setu Babakan adalah sebuah tempat wisata atau hiburan yang terletak di Selatan Jakarta, lebih tepatnya berlokasi di wilayah Kelurahan Srengseng Sawah, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan. Setu Babakan merupakan sebuah kawasan perkampungan yang ditetapkan Pemerintah Jakarta sebagai tempat pelestarian dan pengembangan budaya Betawi secara berkesinambungan (Widianto, Rifai, & Pratiwi, 2020). Kawasan Setu Babakan menjadi kawasan hunian yang memiliki nuansa kuat dan murni baik dari sisi budaya, seni pertunjukan maupun bentuk arsitektur tradisional rumah Betawi.

Pengunjung destinasi wisata di Setu Babakan dapat melihat pemandangan alam, menikmati kuliner khas Betawi yang relatif murah, dan menonton pertunjukan seni budaya Betawi (Widianto, Rifai, & Pratiwi, 2020). Selain itu, pengelola Setu Babakan juga menyediakan berbagai fasilitas seperti toilet, tempat ibadah, taman bermain anak, dan lainnya untuk mendukung kegiatan pengunjung. Untuk mengunjungi Setu Babakan, ada banyak kendaraan umum yang melewati

desa ini dan biayanya cukup murah. Pada saat ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta gencar mempromosikan kawasan Setu Babakan sebagai kawasan wisata budaya. Banyak kegiatan yang sering dilakukan di perkampungan betawi ini, mulai dari pertunjukan budaya, keagamaan, hingga wisata air. Akan tetapi hal tersebut tidak ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, permasalahan yang paling menonjol adalah kurang optimalnya pengelolaan di kawasan ini serta kurangnya penataan baik dari pengelolaan pengunjung, penataan bangunan hingga infrastruktur di dalamnya.

Kepuasan pengunjung menjadi kunci utama agar destinasi wisata tetap memiliki banyak pengunjung. Pengunjung yang merasa puas setelah melakukan perjalanan ke destinasi wisata cenderung akan meningkatkan niatnya untuk melakukan kunjungan kembali dan memiliki potensi besar untuk merekomendasikan kepada orang terdekatnya. Survey yang dilakukan pada 50 responden diketahui bahwa 36 responden dinyatakan puas, namun masih 14 responden merasa tidak puas (Widianto, Rifai, & Pratiwi, 2020). Lebih lanjut disebutkan bahwa kunjungan ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan tidak sesuai dengan harapan (Wibowo, Sazali, & Rivai, 2016). Temuan ini menjelaskan bahwa tidak sepenuhnya pengunjung merasa puas setelah melakukan kunjungan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, masih banyak pengunjung yang merasa tidak puas karena tidak seperti yang diharapkan. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, hal ini telah dibuktikan dari berbagai study.

Salah satu faktor penting dalam mewujudkan pemenuhan harapan pelanggan yaitu faktor atraksi di destinasi wisata tersebut. Atraksi menjadi komponen yang signifikan dalam menarik wisatawan. Suatu daerah dapat menjadi tujuan wisata jika kondisinya mendukung untuk dikembangkan menjadi sebuah atraksi wisata. Atraksi bisa berupa keindahan dan keunikan alam, budaya masyarakat setempat, peninggalan bangunan bersejarah, serta atraksi buatan seperti sarana permainan dan hiburan. Seharusnya sebuah atraksi harus mempunyai nilai diferensiasi yang tinggi (Wanda & Pangestuti, 2018, p. 86). Faktor atraksi inilah yang sering menjadi pertimbangan utama wisatawan untuk melakukan kunjungan ke suatu destinasi wisata. Ketika atraksi wisata sesuai dengan harapan pengunjung maka hal ini dapat membentuk pelanggan yang puas, hal ini juga telah dibuktikan bahwa atraksi wisata yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Stevianus, 2014).

Aksesibilitas juga dapat menjadi salah satu yang dibutuhkan wisatawan dalam melakukan destinasi wisata. Wisata yang memiliki aspek aksesibilitas baik tentunya akan memudahkan wisatawan dalam berkunjung ke destinasi wisata tersebut, namun ketika aspek aksesibilitas tidak terpenuhi maka akan membuat wisatawan merasa disulitkan dalam melakukan akses ke destinasi wisata, hal ini dapat mengurangi tingkat pemenuhan ekspektasi pengunjung. Segala macam transportasi ataupun jasa transportasi menjadi akses penting dalam pariwisata. Lebih lanjut, akses ini diidentikkan dengan transferabilitas, yaitu kemudahan untuk bergerak dari daerah yang satu ke daerah yang lain. Jika suatu daerah tidak tersedia aksesibilitas yang baik seperti bandara, pelabuhan dan jalan raya, maka

tidak akan ada wisatawan yang mempengaruhi perkembangan aksesibilitas di daerah tersebut. Jika suatu daerah memiliki potensi pariwisata, maka harus disediakan aksesibilitas yang memadai sehingga daerah tersebut dapat dikunjungi. Komponen destinasi wisata yang mencakup aspek atraksi, amenitas, aksesibilitas dan fasilitas tambahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Setyanto & Pangestuti, 2019). Penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi bahwa aksesibilitas dianggap tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Setu Babakan (Widianto, Rifai, & Pratiwi, 2020).

Faktor akomodasi juga dapat menjadi salah satu pertimbangan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi wisata tertentu. Akomodasi merupakan salah satu aspek dari amenitas wisata. Amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat melakukan kegiatan wisata di suatu destinasi wisata kebutuhan tersebut antara lain sarana akomodasi, penyedia makanan dan minuman, tempat hiburan dan tempat perbelanjaan (Setyanto & Pangestuti, 2019). Mengingat kegiatan wisata sering membutuhkan waktu yang lama terutama bagi wisatawan dari luar daerah, maka faktor akomodasi seperti penginapan dan restoran menjadi sarana tambahan dalam mendukung tingkat kepuasan pengunjung. Wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata yang tidak dilengkapi tempat makan maupun menginap maka akan merasa disulitkan, hal ini tentunya dapat membuat pengunjung merasa kecewa. Dalam sebuah study telah dibuktikan bahwa akomodasi sebagai faktor

signifikan memengaruhi kepuasan wisatawan baik secara fisik maupun psikologis (Hasan, 2015).

Dengan demikian dimungkinkan kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan yang belum maksimal disebabkan oleh adanya atraksi, aksesibilitas dan akomodasi yang baik dan sesuai harapan wisatawan. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai “PENGARUH ATRAKSI, AKSESIBILITAS DAN AKOMODASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DESTINASI WISATA PERKAMPUNGAN BUDAYA BETAWI SETU BABAKAN”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, dapat diidentifikasi pada pokok permasalahan berikut;

1. Masih ditemukan banyak pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan yang merasa tidak puas setelah melakukan kunjungan.
2. Belum dilakukan kajian lebih lanjut mengenai pengaruh dari faktor atraksi, aksesibilitas dan akomodasi terhadap kepuasan pengunjung.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa masalah agar penelitian dapat terfokus pada permasalahan utama yang akan dikaji. Batasan-batasan masalah meliputi:

1. Subjek yang digunakan dibatasi pada pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
2. Objek penelitian dibatasi pada faktor atraksi, aksesibilitas, akomodasi dan kepuasan pengunjung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh atraksi terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan?
2. Seberapa besar pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan?
3. Seberapa besar pengaruh akomodasi terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan?
4. Seberapa besar pengaruh atraksi, aksesibilitas dan akomodasi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh atraksi terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

2. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
3. Untuk mengetahui pengaruh akomodasi terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
4. Untuk mengetahui pengaruh atraksi, aksesibilitas dan akomodasi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah provinsi dan pengelola destinasi wisata dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dengan mengoptimalkan aspek atraksi, aksesibilitas dan akomodasi.

1.6.2 Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan kajian ilmiah dan dapat sebagai pembantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh atraksi, aksesibilitas dan akomodasi terhadap kepuasan pengunjung.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penulisan proposal ini mencakup tiga bab, yang mana bagian dalam setiap bab diuraikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta ruang lingkup penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini diuraikan mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini diuraikan mengenai Lokasi dan objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, skala dan pengukuran data, uji instrument penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini disajikan hasil penelitian kemudian dilakukan pembahasan atas hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini diuraikan mengenai kesimpulan penelitian dan dilanjutkan saran sesuai temuan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Gambaran Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan

Perkampungan Budaya Betawi (PBB) terletak di Jl. Mochamad Kahfi II Setu Babakan Kelurahan Serengseng Sawah, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan. Perkampungan Budaya Betawi (PBB) merupakan satu kawasan dengan komunitas yang ditumbuhkembangkan dengan Budaya Betawi meliputi hasil gagasan dan karya baik fisik maupun nonfisik yaitu kesenian, adat istiadat, kesasteraan, tanaman dan bangunan yang bercirikan ke-Betawian. Selain itu PBB juga dilengkapi dengan dua buah setu alam yakni Setu Babakan, dan Setu Mangga Bolong yang memiliki potensi lingkungan alam dengan panorama yang asri dan indah, dimana disepanjang pinggir setu tersebut ditanami tanaman yang bercirikan Betawi seperti kecapi, rambutan rapih, sawo, melinjo, boni, secang, namnam, jamblang, jeruk purut, dan lain-lain.

Perkampungan Budaya Betawi menjadi objek wisata satu-satunya di DKI Jakarta yang bercirikan Budaya Betawi oleh karena itu PBB menjadi andalan wisata Budaya di DKI Jakarta. Perkampungan Budaya Betawi memberikan suatu nilai yang baru dalam dunia pariwisata khususnya Provinsi DKI Jakarta yaitu berwisata tidak hanya bergembira, tetapi dapat bernilai untuk pengembangan pengetahuan, pendidikan, dan pelestarian kebudayaan Betawi, yang didukung dengan wisata agro dan wisata air.

Perkampungan Budaya Betawi ini lebih dikenal dengan sebutan “Perkampungan Setu Babakan”. Kawasan Wisata PBB dalam pembangunannya terbagi dalam lima zona wilayah yaitu zona pemukiman, zona seni budaya, zona wisata air, zona wisata agro, dan zona industri

1. Zona Permukiman adalah bagian dari Kawasan Pekampungan Budaya Betawi yang menjadi permukiman penduduk, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Rumah berarsitektur Betawi.
 - b. Luas areal tertutup bangunan Koefisien Dasar Bangunan (KDB) harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Zona seni Budaya adalah bagian dari Kawasan Perkampungan Budaya Betawi yang dijadikan pusat seni dan Budaya, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Bangunan berarsitektur Betawi.
 - b. Dilengkapi fasilitas, sarana dan perlengkapan kesenian
 - c. Pusat/tempat pagelaran, pameran, lomba, pelatihan, dan pendidikan kesenian Betawi.
 - d. Museum/galeri Budaya Betawi
3. Zona Wisata Agro adalah bagian dari kawasan perkampungan Budaya Betawi yang dapat dilihat/dijumpai kegiatan dan kenyataan tata kehidupan agraris masyarakat Betawi, dengan bercirikan:
 - a. Pohon dan tanaman khas Jakarta
 - b. Buah dan sayuran khas Jakarta

4. Zona Wisata Air adalah Setu Babakan dan Setu Mangga Bolong yang terpelihara, bersih, dan indah, dengan bercirikan:
 - a. Kehidupan unggas,
 - b. Kehidupan ikan
5. Zona Wisata Industri adalah bagian dan Kawasan Perkampungan Budaya Betawi yang menjadi pusat industri Betawi, dengan bercirikan:
 - a. makanan dan minuman olahan khas Betawi
 - b. Hasil karya kerajinan khas Betawi
 - c. Cideramata khas Betawi

Kawasan Wisata PBB dalam perkembangannya belum memiliki visi dan misi secara tertulis, namun Kawasan Wisata PBB sudah memiliki tujuan, sasaran dan fungsi secara tertulis yang tercantum dalam Sk.Gubernur No. 92 tahun 2000 dan dikukuhkan dengan Perda No. 3 tahun 2005. Adapun tujuan, sasaran, dan fungsi PBB sebagai berikut :

1. Tujuan Perkampungan Budaya Betawi:
 - a. Membina dan melindungi secara sungguh-sungguh dan terus menerus tata kehidupan serta nilai-nilai budaya Betawi.
 - b. Menciptakan dan menumbuhkembangkan nilai-nilai seni budaya Betawi sesuai dengan akar budayanya.
 - c. Menata dan memanfaatkan potensi lingkungan fisik baik alami maupun buatan yang bernuansa Betawi.
 - d. Mengendalikan pemanfaatan lingkungan fisik dan nonfisik sehingga saling bersinergi untuk mempertahankan ciri khas Betawi.

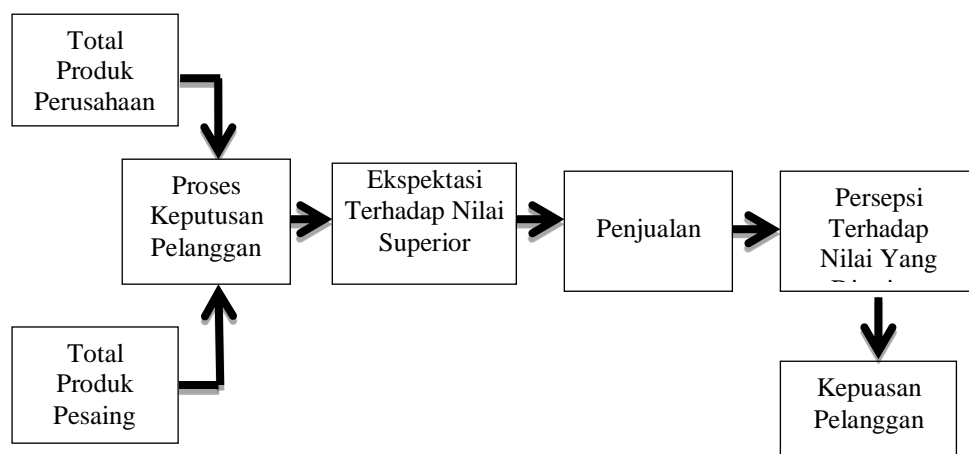
2. Sasaran Perkampungan Budaya Betawi adalah sebagai berikut:
 - a. Tumbuh dan berkembangnya kesadaran masyarakat khususnya penduduk setempat akan pentingnya lingkungan kehidupan komunitas berbudaya Betawi sebagai upaya untuk mempertahankan kelestarian keberadaan Perkampungan Budaya Betawi.
 - b. Terbina dan terlindunginya lingkungan perkampungan yang memiliki sistem nilai, sistem norma dan sistem kegiatan budaya Betawi.
 - c. Dimanfaatkannya potensi lingkungan baik fisik maupun nonfisik guna kepentingan peningkatan kesejahteraan sosial.
 - d. Terkendalinya pemanfaatan ruang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Fungsi penetapan Perkampungan Budaya Betawi adalah sebagai berikut:
 - a. Sarana pemukiman.
 - b. Sarana ibadah.
 - c. Sarana informasi.
 - d. Sarana seni budaya.
 - e. Sarana pendidikan, penelitian, pelestarian dan pengembangan.
 - f. Sarana pariwisata.

2.1.2 Kepuasan Pengunjung

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk maupun hasil terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2014, p. 138). Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa, hasil dari membandingkan antara apa yang di

harapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu produk akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pelanggan. Kepuasan pengunjung diadaptasi dari konsep kepuasan pelanggan yang didefinisikan sebagai evaluasi pelanggan yang membandingkan harapan pra-pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian (Tjiptono, 2017, p. 121). Melalui definisi tersebut, maka kepuasan pengunjung sebagai evaluasi pengunjung wisata dengan membandingkan harapan dan persepsi mengenai kinerja dengan setelah melakukan kunjungan. Ketika harapan harapan pengunjung terpenuhi maka akan membentuk kepuasan pada diri pengunjung.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa, ketika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas atau senang (Kotler & Keller, 2014, p. 139). Kepuasan pelanggan adalah bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli. Konsep kepuasan dapat dikembangkan seperti pada gambar berikut:



Sumber: Tjiptono (2017:78)

Gambar 2.1
Konsep Kepuasan Pelanggan

Gambar 2.1 menjelaskan konsep kepuasan pelanggan secara sistematis. Gambar tersebut menunjukkan bahwa apabila total produk perusahaan dievaluasi lebih bagus daripada total produk pesaing, maka pelanggan akan memilihnya untuk dibeli.

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Yamit, 2017, p. 80), yaitu:

1. Sistem Pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman pelanggan dan penelitian ini sebagai bentuk kecintaan pelanggan terhadap produk maupun perusahaan.

2. Survey Pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang pelanggan rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal

ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui cara (Alfagiri, 2016, p. 4), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan dan penyelenggara pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh pelanggan atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan memuaskan dan hal-hal yang tidak memuaskan (keluhan), dapat juga dilakukan dengan menyediakan kotak saran atau telepon pengaduan bagi pelanggan yang merasa dirugikan oleh pelayanan. Informasi yang diperoleh dari kegiatan ini akan memberikan banyak manfaat kepada perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk dapat segera menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Keluhan dan saran yang disampaikan pelanggan tidak langsung digunakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan. Tujuan untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui survey pelanggan atau pengguna pelayanan. Pelanggan yang terpilih sebagai responden (sampel) diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.

3. Pelanggan Bayangan (*Ghost Shopping*)

Pelanggan bayangan maksudnya adalah orang-orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah-olah menjadi pelanggan atau pengguna pelayanan. Kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak. Jika pengukuran dilakukan oleh perusahaan, biasanya penilaian dilakukan juga terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pesaing. Dengan demikian perusahaan akan memperoleh informasi untuk merancang kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

4. Analisis Pelanggan yang Beralih

Cara ini dilakukan dengan menghubungi pelanggan yang beralih kepada perusahaan pesaing. Perusahaan mencari informasi kepada pelanggan yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaan pesaing. Dengan cara ini dapat diketahui penyebab pelanggan beralih kepada pesaing dan perusahaan dapat merancang kebijakan untuk memperbaikinya.

Indikator yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan (Ramadhan, 2016, p. 20), yaitu:

1. Konfirmasi harapan

Kepuasan tidak diukur langsung. Namun disimpulkan berdasar kesesuaian / ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting

2. Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasar perilaku dengan jalan menanyakan pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling) kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga.

4. Ketidakpuasan pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan meliputi komplain, retur, biaya garansi, *product recall* dan konsumen yang beralih ke pesaing.

2.1.3 Atraksi

Atraksi wisata pada suatu destinasi wisata biasanya tidak dapat ditiru oleh destinasi wisata yang lain dikarenakan memiliki ciri khas tersendiri antara destinasi satu dan destinasi yang lainnya (Setyanto & Pangestuti, 2019, p. 160). Atraksi wisata berupa keindahan dan keunikan alam, budaya masyarakat setempat, peninggalan bangunan bersejarah, serta atraksi buatan seperti sarana permainan dan hiburan. Seharusnya sebuah atraksi harus mempunyai nilai

diferensiasi yang tinggi (Wanda & Pangestuti, 2018, p. 86). Fitur yang menarik seseorang ke tujuan tertentu dikenal sebagai atraksi yang dapat berupa keajaiban alam, atraksi buatan manusia, acara khusus, situs budaya atau bersejarah, seni dan kerajinan, olahraga, musik atau tarian, flora dan fauna yang tidak biasa atau unik, kehidupan malam dan sebagainya (Camilleri, 2018, p. 23)

Kegiatan dan obyek yang merupakan atraksi itu sendiri harus dalam keadaan yang baik, hal ini disebabkan oleh beberapa alasan (Abdulhaji & Yusuf, 2016), yaitu:

1. Atraksi wisata harus disajikan di hadapan wisatawan maka cara penyajiannya harus tepat.
2. Atraksi wisata adalah terminal dari suatu mobilitas spasial suatu perjalanan. Oleh karena itu harus memenuhi semua determinan mobilitas spasial yaitu akomodasi, transportasi, dan promosi serta pemasaran.
3. Keadaan ditempat atraksi harus dapat menahan wisatawan cukup lama.

Elemen-elemen di dalam suatu atraksi wisata yang secara luas menentukan pilihan konsumen dan mempengaruhi motivasi calon-calon pembeli (Yulia, 2018), diantaranya:

1. Atraksi wisata Alam, meliputi bentang alam, pantai, iklim dan bentukan geografis lain dari suatu destinasi dan sumber daya alam lainnya.
2. Atraksi wisata buatan / Binaan Manusia, meliputi bangunan dan infrastruktur pariwisata termasuk arsitektur bersejarah dan modern, monument, trotoar jalan, taman dan kebun, pusat konvensi, marina, ski, tempat kepurbakalaan, lapangan golf, toko-toko khusus dan daerah yang bertema.

3. Atraksi Wisata Budaya, meliputi sejarah dan cerita rakyat (legenda), agama dan seni, teater music, tari dan pertunjukkan lain, dan museum. Beberapa dari hal tersebut dapat dikembangkan menjadi even khusus, festival, dan karnaval.
4. Atraksi Wisata Sosial, meliputi pandangan hidup suatu daerah, penduduk asli, bahasa, dan kegiatan-kegiatan pertemuan sosial.

Atraksi atau daya tarik adalah segala sesuatu yang terdapat di objek wisata yang menjadi daya tarik sehingga orang berkunjung ke tempat tersebut dengan indikator, panorama, keunikan, keindahan serta kebersihan dan kesenian objek wisata (Abdulhaji & Yusuf, 2016).

2.1.4 Aksesibilitas

Aksesibilitas (*accessibility*) adalah sarana yang memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk menuju ke daerah tujuan wisata, tidak hanya menyangkut kemudahan transportasi bagi wisatawan mencapai tujuan wisata tetapi juga waktu yang dibutuhkan, tanda petunjuk arah menuju lokasi wisata dan lainnya (Hadiwijoyo, 2012, p. 96). Aksesibilitas sebagai satu komponen penting untuk mempermudah perpindahan seseorang dari satu tempat ke tempat yang lainnya, yang mana perpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat, menengah, maupun jauh (Setyanto & Pangestuti, 2019, p. 160). Dalam proses untuk melakukan perpindahan dibutuhkan alat transportasi yang didasarkan pada motivasi wisatawan, ketersediaan waktu, dan kemampuan secara ekonomi. Aksesibilitas

menjelaskan sejauh mana segmen dapat diakses dan dilayani (Kotler, Bowen, & Makens, 2014).

Obyek wisata merupakan akhir perjalanan wisata dan harus memenuhi syarat aksesibilitas, artinya objek wisata harus mudah dicapai dan dengan sendirinya juga mudah ditemukan (Abdulhaji & Yusuf, 2016). Persyaratan aksesibilitas terdiri dari akses informasi dimana fasilitas harus mudah ditemukan dan mudah dicapai, harus memiliki akses kondisi jalan yang dapat dilalui dan sampai ke tempat obyek wisata serta harus ada akhir tempat suatu perjalanan. Oleh karena itu harus selalu ada (Abdulhaji & Yusuf, 2016):

1. Akses informasi

Dengan adanya kemajuan, manusia untuk menyalurkan segala bentuk keinginannya telah menjadikan dunia ini sebagai suatu tempat tanpa batas. Masukan informasi yang lengkap tentunya akan menyebabkan para wisatawan semakin mudah untuk menyeleksi kawasan- kawasan yang akan dikunjungi. Informasi itu dapat berupa promosi dan publikasi. Promosi adalah kegiatan yang intensif dalam waktu yang relatif singkat. Promosi juga merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu program pemasaran. Meskipun suatu produk memiliki kualitas yang baik, namun bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk itu akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan pernah membelinya. Untuk itu dalam mengadakan promosi yang tepat harus disadari bahwa yang didistribusikan ke pasar itu sering bukan produk

yang sudah jadi tapi hanya komponen-komponennya saja: atraksinya dan fasilitasnya.

Komponen-komponen tersebut masih harus diramu menjadi sebuah produk pariwisata yang lengkap yakni perjalanan ketempat wisata dengan menggunakan sarana angkutan roda empat maupun angkutan roda dua, untuk mengunjungi objek wisata yang ingin dikunjungi. Sedangkan publikasi harus berusaha lebih menyesuaikan produk dengan permintaan pasar, maka publikasi berusaha menciptakan permintaan atau mempengaruhi permintaan dengan cara menonjolkan kesesuaian produk pariwisata dengan permintaan. Publikasi dapat berupa leaflet, brosur serta publikasi lewat media masa.

2. Akses kondisi jalan dan Prasarana Umum

Akses kondisi jalan menuju obyek wisata, dan jalan akses itu harus berhubungan dengan prasarana umum. Kondisi jalan umum dan jalan akses menentukan aksesibilitas suatu obyek wisata. Aksesibilitas ini merupakan syarat yang penting sekali untuk obyek wisata.

3. Akses Lokasi Akhir

Sebagai tempat akhir perjalanan, di tempat objek wisata harus ada terminal, setidaknya tempat parkir. Baik jalan akses maupun tempat parkir harus sesuai dengan kebutuhan yaitu sesuai dengan jumlah wisatawan yang diharapkan kedatangannya dan jenis serta jumlah kendaraan yang diperkirakan akan digunakan oleh para wisatawan

Elemen-elemen dalam aksesibilitas yang mempengaruhi biaya, kelancaran dan kenyamanan terhadap seorang wisatawan (Yulia, 2018), yaitu:

1. Infrastruktur
2. Jalan, bandara, jalur kereta api, pelabuhan laut, marina.
3. Perlengkapan, meliputi ukuran, kecepatan, jangkauan dari sarana transportasi umum.
4. Faktor-faktor operasional seperti jalur/rute operasi, frekuensi pelayanan, dan harga yang dikenakan.
5. Peraturan Pemerintah yang meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan transportasi.

Aksesibilitas adalah sarana yang menghubungkan wisatawan dengan objek wisata baik berupa alat transportasi atau akses informasi, dengan indikator, transportasi, kemudahan lokasi, kenyamanan dalam perjalanan, kondisi jalan (Abdulhaji & Yusuf, 2016).

2.1.5 Akomodasi

Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian (Aminuddin, Krishnadianty, Syukur, & Dian, 2016, p. 27). Secara umum, akomodasi berkaitan dengan penyediaan jasa untuk kegiatan pariwisata baik dalam penyediaan bangunan untuk penginapan, fasilitas pendukungnya seperti restoran, hiburan dan fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Jika wisatawan pengunjung destinasi wisata lebih dari satu hari, mereka harus

memiliki tempat tinggal. Penting bagi destinasi wisata untuk menawarkan beragam fasilitas akomodasi, dalam hal kisaran harga yang berbeda. Kadang-kadang, akomodasi ini hampir merupakan bagian dari daya tarik tujuan, terutama jika menghadap pemandangan spektakuler (Camilleri, 2018, p. 23).

Akomodasi meliputi hotel, desa wisata, apartment, villa, caravan, hostel, guest house, dan sebagainya (Yulia, 2018). Sektor akomodasi terdiri dari berbagai bentuk fasilitas perhotelan yang dapat dengan mudah dikategorikan sebagai layanan (di mana katering disertakan) atau perusahaan mandiri. Akomodasi layanan dapat terdiri dari hotel, tempat tidur dan sarapan, losmen perjalanan, dan sejenisnya (Camilleri, 2018, p. 12). Lebih lanjut dijelaskan bahwa jenis-jenis akomodasi (Aminuddin, Krishnadianty, Syukur, & Dian, 2016, p. 27), meliputi:

1. Akomodasi Komersil

Akomodasi Komersil, yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Akomodasi komersil mencakup aspek hotel, motel, asrama, pondok, bungalow, losmen, rumah tamu, apartemen dan lain-lain.

2. Akomodasi Semi Komersil

Akomodasi semi komersil adalah akomodasi yang dibangun dan dioperasikan bukan semata-mata untuk tujuan komersil, tetapi juga untuk tujuan sosial (masyarakat yang kurang mampu), jenisnya antara lain: Graha Wisata Remaja, Asrama Mahasiswa/Pelajar, Pondok Pesantren, Rumah Sakit, Homestay, Rooming House, Holiday Camp, Camping Ground/Camping Site, Wisma dan Penginapan.

3. Akomodasi Non Komersil

Akomodasi non komersil, yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan non komersil. Akomodasi non komersil tidak mencari keuntungan, atau semata-mata untuk tujuan sosial atau bantuan secara cumacuma, tetapi khusus untuk golongan/ kalangan tertentu dan juga untuk tujuan tertentu. Jenis-jenisnya antara lain: Mess (yang dimiliki instansi pemerintah/departemen), Guest House (dilingkungan Istana, khusus bagi tamu negara), Rumah Panti Asuhan, Pemandokan dan Villa (yang dimiliki secara pribadi).

Dengan demikian, akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Akomodasi dapat diukur melalui tiga indikator yaitu akomodasi komersil, akomodasi semi komersil dan akomodasi non komersil (Aminuddin, Krishnadianty, Syukur, & Dian, 2016, p. 27).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Judul	Hasil
1	(Stevianus, 2014): Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap	Atraksi wisata yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan variable

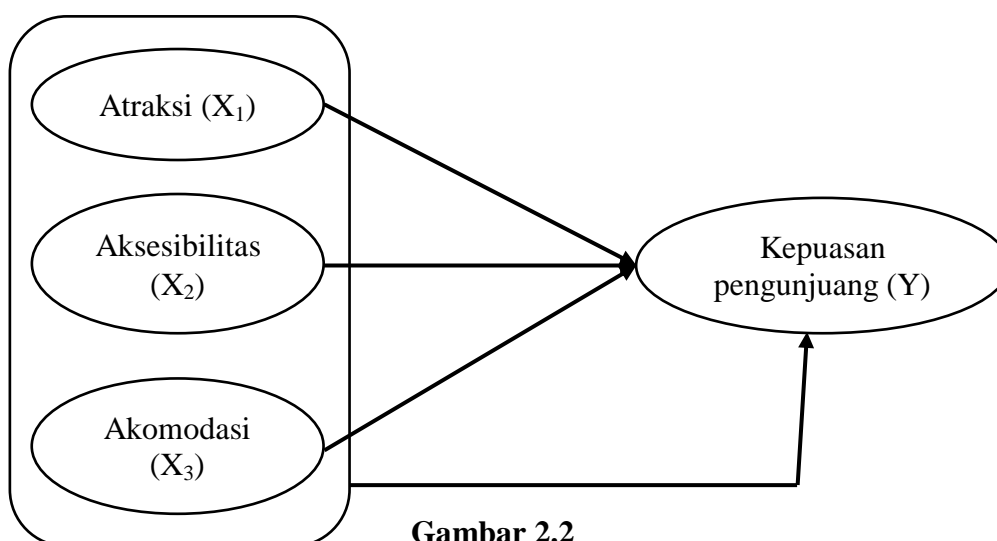
No	Penulis dan Judul	Hasil
	Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	Ifasilitas dan kualitas pelayanan hanya berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
2	(Setyanto & Pangestuti, 2019): Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah Tulungagung	Komponen destinasi wisata yang mencakup aspek atraksi, amenitas, aksesibilitas dan fasilitas tambahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
3	(Wanda & Pangestuti, 2018): Pengaruh Pengembangan Komponen Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung (Survei pada Pengunjung Situs Trowulan)	Terdapat pengaruh signifikan antara komponen pengembangan destinasi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Situs Trowulan. Selain itu berdasarkan perhitungan nilai mean, indikator <i>attraction</i> memiliki nilai mean tertinggi yang artinya indikator <i>attraction</i> memiliki pengaruh dominan diantara indikator yang lain.

2.3 Kerangka Pemikiran

Destinasi wisata kebudayaan harus tetap dilestasikan, yang mana dalam merarik minat wisatawan untuk berkunjung diperlukan adanya kepuasan pengunjung. Pengunjung yang puas akan wisatannya menjadi kunci dalam mempertahankan kesetiaan wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali maupun merekomendasikan orang terdekat untuk melakukan kunjungan. Pada

kenyataannya tidak semua pengunjung merasa puas setelah melakukan kunjungan ke destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa faktor yang menjadi pertimbangan dan penilaian pelanggan setelah melakukan perjalanan ke destinasi wisata tersebut.

Beberapa faktor yang dimungkinkan menjadi pertimbangan pengunjung diantaranya faktor atraksi, aksesibilitas dan akomodasi. Atraksi wisata yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Stevianus, 2014). Indikator *attraction* memiliki nilai mean tertinggi yang artinya indikator *attraction* memiliki pengaruh dominan diantara indikator yang lain (Wanda & Pangestuti, 2018). Komponen destinasi wisata yang mencakup aspek atraksi, amenitas, aksesibilitas dan fasilitas tambahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Setyanto & Pangestuti, 2019). Lebih lanjut, akomodasi sebagai faktor signifikan memengaruhi kepuasan wisatawan baik secara fisik maupun psikologis (Hasan, 2015). Dengan demikian dapat dikembangkan kerangka konseptual sebagai berikut.



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pemikiran dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung

H2 : Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung

H3 : Akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung

H4 : Atraksi, aksesibilitas dan akomodasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi yaitu destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Penelitian ini menjadikan pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan sebagai subjek penelitian. Destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan terletak di Jl. Moch Kahfi II, RT.13/RW.8, Srengseng Sawah, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12640.

3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian didefinisikan sebagai sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (Sugiyono, 2017). Objek dalam penelitian ini mewakili variabel penelitian yang akan diteliti atau diukur yang meliputi atraksi, aksesibilitas dan akomodasi serta kepuasan pengunjung.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2018, p. 105). Populasi

dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2018, p. 105). Untuk menentukan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Lameshow, yaitu:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,05(1-0,05)}{0,1^2} = \frac{3,8416 \times 0,025}{0,01} = 96,04 \approx 96$$

Di mana jumlah sampel (n), skor z pada kepercayaan 95% yaitu 1,96, maksimal estimasi (p) yaitu 0,5 dan sampling error (d) yaitu 10% (Sugiyono, 2017, p. 56). Adapun teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017, p. 57). Teknik ini didasarkan atas anggota populasi yang bersifat homogen.

3.3 Sumber Data

Menurut sumbernya, data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer yang diperoleh secara langsung melalui jawaban responden mengenai pertanyaan atas indikator variabel yang terdapat dalam kuisisioner yang berhubungan dengan penelitian ini. Data primer adalah jenis

data yang fokus pada informasi yang diambil dari sumber primer (tangan pertama) melalui survei, wawancara, atau observasi (Sekaran & Bougie, 2016, p. 395). Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder: Data yang sudah ada dan tidak harus dikumpulkan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016, p. 396). Data yang didapat dari catatan, artikel, buku, majalah dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik mengumpulkan data yang digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2017, p. 145). Metode observasi dapat dikelompokkan dalam beberapa bentuk (Sujarweni, 2018, p. 32), diantaranya:

a. Observasi partisipasi, adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat keseharian informan.

- b. Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap suatu isu yang diangkat menjadi suatu objek penelitian

2. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab, kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti dapat tahu dengan pasti variabel yang akan diukur (Sujarweni, 2018, p. 120). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuisisioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yang berasal dari data yang berbentuk arsip (dokumen), karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik. Metode dokumentasi bermanfaat dalam melengkapi hasil pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuisisioner. Data

yang diperoleh berupa dokumentasi terkait destinasi wisata Perkampungan Budaya Setu Babakan.

3.5 Metode Pengolahan Data

Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu. Tahap pengolahan data dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017), meliputi:

1. *Editing*

Editing adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadangkala belum memenuhi harapan peneliti. Proses ini dilakukan dengan cara memeriksa kembali data yang telah diperoleh dan menghilangkan jawaban-jawaban ganda yang diberikan oleh responden.

2. *Coding*

Data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot atau arti frekuensi tertentu. Sedangkan pengkodean lambang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu sesuai skala pengukuran.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data, maksud tabulasi adalah memasukkan data-data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitung hasil data penelitian. Tabulasi data

dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel agar data dapat lebih mudah dianalisis lebih lanjut.

3.6 Skala dan Pengukuran Data

Bentuk kuisisioner/angket pada penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang tertera pada kuisisioner/angket, dan responden tidak dapat memberikan jawabannya secara bebas. Tingkat pengukuran yang digunakan kuisisioner/angket pada penelitian ini menggunakan skala Likert yaitu dengan pernyataan yang disediakan beberapa kriteria jawaban. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Kriteria jawaban pada skala Likert seperti yang tercantum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Skala Likert

Kriteria Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2017)

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian dilakukan pengujian mengenai validitas dan reliabilitas dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016, p. 52). Dalam hal ini digunakan beberapa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2016, p. 53).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016, p. 47). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,70 (Ghozali, 2016, p. 48).

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk menggambarkan setiap jawaban yang diberikan responden yang berasal dari kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti (Wibowo, Sazali, & Rivai, 2016). Pendekatan teknik analisis deskriptif dalam hal ini antara lain penyajian data melalui tabel atau grafik. Perhitungan data dengan menggunakan frekuensi dan penggunaan persentase. Analisis deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel penelitian seperti atraksi, aksesibilitas, akomodasi dan kepuasan pengunjung.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi linear berganda perlu dipenuhi dulu uji asumsi klasik sebagai uji prasyarat dalam melakukan regresi linear berganda, regresi linear berganda yang baik yaitu analisis regresi yang telah memenuhi ketentuan dalam uji asumsi klasik seperti data harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinieritas dan terbebas dari heteroskedastisitas. Penjelasan selengkapnya mengenai uji asumsi klasik diuraikan sebagai berikut.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam analisis regresi linear data yang digunakan harus berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dideteksi melalui grafik *normal probability plot* atau menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Pada *normal probability plot*, jika

data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pada uji *kolmogorov smirnov*, jika nilai sig. (2 tailed) > 0,05 maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2016, p. 156).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), dimana model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas salah satunya dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas yaitu $tolerance \leq 0,1$ atau sama dengan $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2016, p. 104). Sehingga jika nilai yaitu $tolerance > 0,1$ atau $VIF < 10$ maka model telah terbebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamat ke pengamat lain. Model yang baik jika variansi residual dari satu pengamat ke pengamat lain tetap atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai Sig. > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2016, p. 137).

3.8.3 Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan Regresi linear berganda melalui program SPSS versi 23. Analisis regresi berganda merupakan teknik statistik untuk memprediksi varians dalam variabel dependen dengan regresi variabel independen terhadapnya (Sekaran & Bougie, 2016, p. 393). Analisis regresi linear berganda pada hakekatnya digunakan untuk menganalisis pengaruh dari lebih dari satu variabel independen terhadap hanya satu variabel dependen. Persamaan regresi yang terbentuk diuraikan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

X1: Atraksi

X2: Aksesibilitas

X3: Akomodasi

Y : Kepuasan Pengunjung

b : Koefisien

a : Konstanta

e : error

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini terdiri dari uji statistik t, uji statistik F dan uji koefisien determinasi.

1. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen, atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa besar variansi dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh semua variabel independennya. Uji koefisien determinasi dapat dilihat dari persentase nilai *R Square* yang dihasilkan.

2. Uji statistik F

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Nilai F_{hitung} dicari dengan rumus (Ikhsan, 2015, p. 158), yaitu:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Nilai F_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan F_{tabel} .

R^2 = Koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan

n = Jumlah data/sampel

k = Jumlah variabel bebas

Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan probabilitas signifikansi $< 5\%$ (0,05) maka hipotesis yang diajukan (H_a) diterima (Ghozali, 2016).

3. Uji statistik t

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Nilai t_{hitung} dicari dengan rumus (Ikhsan, 2015, p. 153), yaitu:

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r_p^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t_{hitung}

r_p = Koefisien korelasi

n = Jumlah data/pengamatan

Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan probabilitas signifikansi $< 5\%$ (0,05) maka hipotesis yang diajukan (H_a) diterima (Ghozali, 2016).

3.10 Definisi Operasional

Jenis variabel penelitian ini meliputi variabel independen dan variabel dependen. Variabel atraksi, aksesibilitas dan akomodasi sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pengunjung diposisikan sebagai variabel terikat. Adapun definisi operasional masing-masing variabel diuraikan sebagai berikut.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Atraksi (X1)	Atraksi adalah segala sesuatu yang terdapat di objek wisata yang menjadi daya tarik sehingga orang berkunjung ke tempat tersebut.	Panorama objek wisata	Likert
		Keunikan objek wisata	
		Keindahan objek wisata	
		Kebersihan objek wisata	
Aksesibilitas (X2)	Aksesibilitas adalah sarana yang menghubungkan wisatawan dengan objek wisata.	Transportasi	Likert
		Kemudahan lokasi	
		Kenyamanan perjalanan	
		Kondisi jalan	
Akomodasi (X3)	Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian	Akomodasi komersil	Likert
		Akomodasi semi komersil	
		Akomodasi non komersil	
Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja dengan ekspektasi mereka setelah melakukan pembelian (kunjungan wisata)	Konfirmasi harapan	Likert
		Minat kunjungan kembali	
		Kesediaan merekomendasikan	
		Ketidakpuasan	

Sumber: (Abdulhaji & Yusuf, 2016); (Aminuddin, Krishnadianty, Syukur, & Dian, 2016); (Ramadhan, 2016).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian

Penelitian ini mengambil subjek yaitu pengunjung destinasi wisata perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *simple random sampling* sehingga diperoleh responden sebanyak 96 pengunjung. Deskripsi mengenai pengunjung yang menjadi subjek pada penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Penelitian

Karakteristik		Jumlah	Persentase	Total
Jenis Kelamin	Pria	39	40,6%	96
	Wanita	57	59,4%	
Usia	17 - 21 tahun	20	20,8%	96
	22 - 26 tahun	26	27,1%	
	27 - 31 tahun	17	17,7%	
	32 - 36 tahun	22	22,9%	
	> 36 tahun	11	11,5%	
Jumlah Kunjungan	1 kali	23	24,0%	96
	2 kali	58	60,4%	
	3 kali	11	11,5%	
	4 kali	4	4,2%	
	> 5 kali	0	0,0%	
Tujuan Kunjungan	Rekreasi/Liburan	87	90,6%	96
	Penelitian/Pendidikan	9	9,4%	
	Lainnya	0	0,0%	
Biaya yang dikeluarkan	Sangat Murah	18	18,8%	96
	Murah	63	65,6%	
	Cukup	15	15,6%	
	Mahal	0	0,0%	
	Sangat Mahal	0	0,0%	

Karakteristik		Jumlah	Persentase	Total
Lama	< 30 menit	5	5,2%	96
Perjalanan	30 menit - < 1 jam	28	29,2%	
	1 - < 2 jam	59	61,5%	
	2 - < 4 jam	4	4,2%	
	≥ 4 jam	0	0,0%	

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan analisis deskriptif data responden diketahui bahwa responden wanita yang berkunjung ke Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan ada sebanyak 57 responden dan lebih banyak dari pria yaitu 39 responden. Menurut usianya, sebagian besar responden berusia antara 22 – 26 tahun dengan persentase sebesar 27,1%, kemudian diikuti oleh responden yang berusia antara 32 – 36 tahun sebesar 22,9%, responden yang berusia antara 17 – 22 tahun sebesar 20,8%, sedangkan responden yang berusia diatas 36 tahun dengan persentase sebesar 11,5%. Menurut jumlah kunjungannya, banyak responden yang telah melakukan kunjungan yang kedua dengan persentase sebesar 60,4%, kemudian diikuti oleh responden yang berkunjung baru yang pertama kalinya sebesar 24%, responden yang melakukan kunjungan yang ketiga sebesar 11,5 % sedangkan responden yang telah melakukan kunjungan yang keempat sebesar 9,4%.

Reponden pada penelitian ini juga sebagian besar melakukan kunjungan ke Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dalam rangka liburan atau rekreasi dengan persentase mencapai 90,6%, sedangkan hanya ada 9,4% responden yang melakukan penelitian/pendidikan ke Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Banyak responden yang

4.1.2 Gambaran Umum Data Penelitian

Data penelitian mengenai tingkat atraksi, aksesibilitas dan akomodasi diukur melalui instrumen kuesioner yang dikembangkan dari indikator masing-masing variabel. Pengukuran jawaban dengan lima skala Likert sebagaimana diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.2
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Indikator	Mean	SD
Atraksi (X1)	1. Panorama objek wisata	4,00	0,77
	2. Keunikan objek wisata	4,11	0,69
	3. Keindahan objek wisata	4,11	0,66
	4. Kebersihan objek wisata	4,04	0,68
	5. Kesenian objek wisata	3,95	0,75
Aksesibilitas (X2)	6. Transportasi	4,10	0,70
	7. Kemudahan lokasi	4,04	0,69
	8. Kenyamanan perjalanan	4,08	0,69
	9. Kondisi jalan	3,99	0,75
Akomodasi (X3)	10. Akomodasi komersil	4,07	0,73
	11. Akomodasi semi komersil	3,92	0,63
	12. Akomodasi non komersil	4,03	0,66
Kepuasan Pengunjung (Y)	13. Konfirmasi harapan	4,04	0,69
	14. Minat kunjungan kembali	4,02	0,62
	15. Kesediaan merekomendasikan	3,99	0,67
	16. Ketidakpuasan	4,03	0,67

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa variabel atraksi mencakup lima dimensi yang mana nilai rata-rata terkecil yaitu terletak pada indikator kesenian objek wisata yaitu sebesar 3,95 yang artinya kesenian yang ditampilkan di Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan masih belum maksimal, sehingga masih perlu di eksplorasi secara menyeluruh.

Variabel aksesibilitas diukur melalui empat indikator yang mana nilai rata-rata terendah terletak pada indikator kondisi jalan sebesar 3,99 yang artinya

kondisi jalan menuju Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan masih belum sepenuhnya baik.

Variabel akomodasi mencakup tiga indikator yang mana rata-rata terendah terletak pada indikator akomodasi semi komersil sebesar 3,92 yang artinya tidak semua warga di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dapat menawarkan penginapan bagi wisatawan yang berkunjung lebih dari sehari.

Sementara itu pada variabel kepuasan pengunjung yang diukur melalui empat indikator memiliki skor rata-rata terendah sebesar 3,99 pada indikator kesediaan merekomendasi, yang artinya tidak sepenuhnya pengunjung bersedia untuk mengajak teman dan keluarga untuk berkunjung ke Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner harus memenuhi ketentuan valid dan reliabel agar dapat digunakan sebagai instrument penelitian. Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi *product moment Pearson*, sedangkan uji reliabilitas dengan rumus Cronbach's Alpha (CA) dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil pengujian disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.3
Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	R hitung	Ket	Cronbach's Alpha
Atraksi (X1)	1. Panorama objek wisata	0,868	Valid	0,910
	2. Keunikan objek wisata	0,849	Valid	
	3. Keindahan objek wisata	0,894	Valid	
	4. Kebersihan objek wisata	0,840	Valid	
	5. Kesenian objek wisata	0,844	Valid	
Aksesibilitas (X2)	6. Transportasi	0,901	Valid	0,917
	7. Kemudahan lokasi	0,914	Valid	
	8. Kenyamanan perjalanan	0,890	Valid	
	9. Kondisi jalan	0,878	Valid	
Akomodasi (X3)	10. Akomodasi komersil	0,858	Valid	0,779
	11. Akomodasi semi komersil	0,802	Valid	
	12. Akomodasi non komersil	0,840	Valid	
Kepuasan Pengunjung (Y)	13. Konfirmasi harapan	0,859	Valid	0,884
	14. Minat kunjungan kembali	0,851	Valid	
	15. Kesiediaan merekomendasikan	0,876	Valid	
	16. Ketidakpuasan	0,861	Valid	

R tabel = 0,2006

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrument melalui rumus korelasi *product moment Pearson* diketahui bahwa semua butir pernyataan telah dinyatakan valid, baik pada variabel atraksi, aksesibilitas, akomodasi maupun kepuasan pengunjung hal ini terlihat dari besarnya nilai r_{hitung} pada setiap indikator yang lebih dari nilai r_{tabel} (0,2006).

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel dinyatakan reliabel dengan nilai cronbach's alpha > 0,7. Dengan demikian semua butir indikator yang digunakan dalam pengambilan data telah dinyatakan valid dan reliabel, sehingga telah memenuhi ketentuan sebagai instrument penelitian.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linear berganda mensyaratkan data yang berdistribusi normal, terbebas dari multikolinieritas dan terbebas dari heteroskedastisitas yang dianalisis sebagai berikut.

1. Uji Normalitas

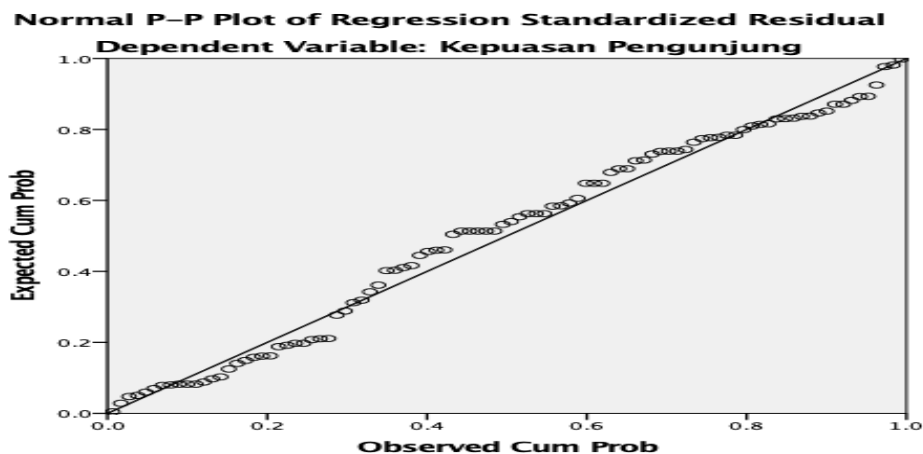
Uji normalitas dideteksi dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Pada uji *kolmogorov smirnov*, jika nilai sig. (2 tailed) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2016, p. 156). Hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 4.4
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1.11168749
Most Extreme Differences	Absolute	0,077
	Positive	0,074
	Negative	-0,077
Test Statistic		0,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,188 ^c

Sumber: Data diolah (2021)

Dari output juga dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,188 (nilai signifikansi lebih dari 0,05), maka nilai residual terdistribusi normal. Hasil ini diperkuat dengan uji normalitas dengan grafik *normal probability plot* sebagai berikut.



Gambar 4.2
Normal Probability Plot
 Sumber: Data diolah (2021)

Gambar *normal probability plot* di atas memperlihatkan data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, hal ini menguatkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas data.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan VIF, nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas yaitu *tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2016, p. 104). Hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 4.5
Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Ket.
Atraksi	0,211	4,730	Tidak terjadi
Aksesibilitas	0,218	4,594	Multikolinieritas
Akomodasi	0,311	3,212	

Sumber: Data diolah (2021)

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai dari *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*), yang mana diperoleh nilai *tolerance* harus $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 . Untuk itu melalui hasil analisis dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel atraksi, aksesibilitas dan akomodasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser yakni dengan melakukan regresi linear antara variabel independen terhadap variabel absolute residual (Absres). Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai Sig. $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa model tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2016, p. 137). Hasil pengujian disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.6
Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	0,669	0,495		1,353	0,180
	Atraksi	0,043	0,048	0,202	0,900	0,371
	Aksesibilitas	0,009	0,057	0,034	0,154	0,878
	Akomodasi	-0,065	0,072	-0,169	-0,911	0,365

a. Dependent Variable: Absres

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil analisis data diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi dalam setiap variabel independen penelitian telah diatas 0,05 sehingga dikatakan bahwa model penelitian terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Melalui uji asumsi klasik diketahui bahwa data penelitian telah berdistribusi normal, terbebas dari gejala multikolinieritas dan terbebas dari gejala heteroskedastisitas, sehingga analisis data dapat dilanjutkan.

4.1.5 Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan nilai konstanta dan koefisien yang memperlihatkan arah dan besarnya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen seperti berikut.

Tabel 4.7
Hasil regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,784	0,855	
	Atraksi	0,293	0,083	0,390
	Aksesibilitas	0,226	0,098	0,251
	Akomodasi	0,392	0,124	0,287

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi yang dapat disubstitusikan dalam persamaan berikut.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,784 + 0,390 X_1 + 0,251 X_2 + 0,287 X_3 + e$$

Penjelasan persamaan:

1. Nilai konstanta (a) = 1,784 menjelaskan nilai yang telah dimiliki oleh variabel kepuasan pengunjung ketika variabel independen (atraksi, aksesibilitas dan akomodasi) masih bernilai konstan.

2. Nilai koefisien regresi (b_1) = 0,390 menjelaskan besar dan arah pengaruh, dimana ketika variabel atraksi meningkat satu poin akan mempengaruhi dalam peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 0,390 poin.
3. Nilai koefisien regresi (b_2) = 0,251 menjelaskan besar dan arah pengaruh, dimana ketika variabel aksesibilitas meningkat satu poin akan mempengaruhi dalam peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 0,251 poin.
4. Nilai koefisien regresi (b_1) = 0,287 menjelaskan besar dan arah pengaruh, dimana ketika variabel aakomodasi meningkat satu poin akan mempengaruhi dalam peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 0,287 poin.

4.1.6 Uji Hipotesis

Dalam membuktikan ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan diperlukan adanya pengujian hipotesis sebagai berikut.

1. Uji R Square

Uji R Square sebagai uji yang memberikan gambaran mengenai kelayakan model, nilai R Square yang mendekati 1 menunjukkan semakin model yang fit, namun nilai R Square yang mendekati nol menunjukkan model yang semakin buruk. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R square sebagai berikut.

Tabel 4.8
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,874 ^a	0,764	0,756	1,12967	1,709

a. Predictors: (Constant), Akomodasi, Aksesibilitas, Atraksi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil analisis diperoleh nilai R Square sebesar 0,764 artinya variansi dari variabel atraksi, aksesibilitas dan akomodasi telah mampu menjelaskan variansi dari variabel kepuasan pengunjung sebesar 75,6% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Temuan ini mengimplikasikan bahwa model penelitian ini masih potensial untuk dikembangkan dengan menambah variabel prediktor lainnya.

2. Uji t

Uji t menganalisis tingkat signifikansi dari pengaruh atraksi, aksesibilitas dan akomodasi terhadap kepuasan pengunjung secara partial. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan probabilitas signifikansi $< 5\%$ (0,05) maka hipotesis yang diajukan (H_a) diterima (Ghozali, 2016). Hasil analisis disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.9
Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.784	.855		2.086	.040
Atraksi	.293	.083	.390	3.542	.001
Aksesibilitas	.226	.098	.251	2.311	.023
Akomodasi	.392	.124	.287	3.167	.002

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2020)

Atraksi (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Diketahui hasil uji t hitung untuk menguji hipotesis apakah ada pengaruh signifikan variabel atraksi (X1) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y), yakni sebesar 3,542 dengan tingkat signifikansi 0,001. Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 T_{\text{tabel}} &= n - 3 : \alpha / 2 \\
 &= 96 - 3 : 0,05 / 2 \\
 &= 93 : 0,025 \\
 &= 1,989
 \end{aligned}$$

Keterangan : n : jumlah

k : jumlah variabel bebas

Dengan demikian diketahui thitung (3,542) > t tabel (1,989) dan Sig.(0,001) < 0,05. Artinya variabel atraksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Diketahui hasil uji t hitung untuk menguji hipotesis apakah ada pengaruh signifikan variabel aksesibilitas (X2) terhadap variabel kepuasan

pengunjung (Y), yakni sebesar 2,311 dengan tingkat signifikansi 0,023. Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= n - 3 : \alpha / 2 \\ &= 96 - 3 : 0,05 / 2 \\ &= 93 : 0,025 \\ &= 1,989 \end{aligned}$$

Keterangan : n : jumlah

k : jumlah variabel bebas

Dengan demikian diketahui thitung (2,311) > t tabel (1,989) dan Sig.(0,002) < 0,05. Artinya aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Akomodasi (X3) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Diketahui hasil uji t hitung untuk menguji hipotesis apakah ada pengaruh signifikan variabel akomodasi (X3) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y), yakni sebesar 3,167 dengan tingkat signifikansi 0,002. Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned} T_{\text{tabel}} &= n - 3 : \alpha / 2 \\ &= 96 - 3 : 0,05 / 2 \\ &= 93 : 0,025 \\ &= 1,989 \end{aligned}$$

Keterangan : n : jumlah

k : jumlah variabel bebas

Dengan demikian diketahui thitung (3,167) > t tabel (1,989) dan Sig.(0,002) < 0,05. Artinya variable akomodasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

3. Uji F

Uji F menganalisis tingkat signifikansi dari pengaruh atraksi, aksesibilitas dan akomodasi terhadap kepuasan pengunjung secara simultan. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan probabilitas signifikansi < 5% (0,05) maka hipotesis yang diajukan (H_a) diterima (Ghozali, 2016). Hasil analisis disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.10
Uji Statistik F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	379,928	3	126,643	99,238	0,000 ^b
	Residual	117,406	92	1,276		
	Total	497,333	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Akomodasi, Aksesibilitas, Atraksi

Sumber: Data diolah (2021)

Dari hasil simultan diperoleh dari hasil F hitung adalah 99,238 dengan signifikan 0,000 dan Ftabel adalah 3,17.

Dari hasil pengujian secara simultan diperoleh dari hasil F hitung adalah 99,238 sedangkan nilai F tabel 3,17. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$, dengan demikian maka H_0 ditolak

dan H_a diterima. Artinya variabel atraksi, aksesibilitas dan akomodasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung,

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Atraksi Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis dengan uji statistik t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,542 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,001. Nilai taraf signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian yaitu 5% sehingga ketika nilai sig. < 0,05 maka H_1 dinyatakan diterima (Ghozali, 2016). Temuan ini membuktikan bahwa variabel atraksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien regresi yang dihasilkan yaitu 0,390, dimana dengan meningkatkan nilai pada variabel atraksi maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengunjung, begitu sebaliknya dengan menurunnya nilai atraksi wisata maka membuat kepuasan pengunjung menjadi semakin menurun. Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian yang juga membuktikan bahwa atraksi wisata yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Stevianus, 2014).

4.2.2 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis dengan uji statistik t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,311 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,023. Nilai taraf signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian yaitu 5% sehingga ketika nilai sig. < 0,05 maka H_2 dinyatakan diterima (Ghozali, 2016). Temuan ini membuktikan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata

Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien regresi yang dihasilkan yaitu 0,251, dimana dengan meningkatkan nilai pada variabel aksesibilitas maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengunjung, begitu sebaliknya dengan menurunnya nilai aksesibilitas wisata maka membuat kepuasan pengunjung menjadi semakin menurun. Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian yang juga membuktikan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Setyanto & Pangestuti, 2019).

4.2.3 Pengaruh Akomodasi terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis dengan uji statistik t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,167 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,002. Nilai taraf signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian yaitu 5% sehingga ketika nilai sig. < 0,05 maka H3 dinyatakan diterima (Ghozali, 2016). Temuan ini membuktikan bahwa variabel akomodasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien regresi yang dihasilkan yaitu 0,287, dimana dengan meningkatkan nilai pada variabel akomodasi maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengunjung, begitu sebaliknya dengan menurunnya nilai akomodasi ke wisata maka membuat kepuasan pengunjung menjadi semakin menurun. Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian yang juga membuktikan bahwa akomodasi sebagai faktor signifikan memengaruhi kepuasan wisatawan baik secara fisik maupun psikologis (Hasan, 2015).

4.2.4 Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas dan Akomodasi terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis dengan uji statistik F diperoleh nilai F hitung sebesar 99,238 dan probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Nilai taraf signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian yaitu 5% sehingga ketika nilai sig. < 0,05 maka H4 dinyatakan diterima (Ghozali, 2016). Temuan ini membuktikan bahwa variabel atraksi, aksesibilitas dan akomodasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R-Square) yang dihasilkan yaitu 0,756, artinya variansi dari variabel atraksi, aksesibilitas dan akomodasi telah mampu menjelaskan variansi dari variabel kepuasan pengunjung sebesar 75,6% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya memberikan kesimpulan bahwa:

1. Atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
2. Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
3. Akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
4. Atraksi, aksesibilitas dan akomodasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Manajerial

Penelitian ini telah membuktikan bahwa faktor atraksi, aksesibilitas dan akomodasi mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. Untuk itu, dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung dapat dilakukan:

1. Faktor atraksi dapat diprioritaskan dalam upaya meningkatkan eksplorasi secara menyeluruh mengenai kesenian yang ditampilkan di Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

2. Faktor aksesibilitas dapat diprioritaskan dalam upaya memperbaiki kondisi jalan menuju Destinasi Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
3. Faktor akomodasi dapat diprioritaskan dalam upaya warga sekitar dalam menawarkan penginapan bagi wisatawan yang berkunjung lebih dari sehari.

5.2.2 Saran Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menemukan nilai R Square sebesar 0,764 yang artinya model penelitian ini masih memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan dengan menambah beberapa faktor prediktor lainnya, misalnya: kualitas pelayanan wisata dan faktor keamanan.