



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5380-5390

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Boombara Waterpark Pekanbaru

Muhammad Syahrul Nizam¹, Meyzi Heriyanto²

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

muhammad.syahrul2446@student.unri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Boombara Waterpark Pekanbaru. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Boombara Waterpark Pekanbaru. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan metode accidental sampling. Untuk sampel pada penelitian ini berjumlah 99 responden. Berdasarkan tanggapan responden, seluruh variabel berada pada kategori setuju, yang berarti kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas dinilai cukup baik. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi 60%, Harga Berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi 68,8%, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi 60%. Secara Simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi sebesar 77,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitas merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Boombara Waterpark Pekanbaru

1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta menjadi bagian dari pembangunan nasional Bunghez (2016). Menurut World Travel & Tourism Council (2023), sektor pariwisata menyumbang 9,1% dari PDB global pada tahun 2023. Di Indonesia sendiri, kontribusi sektor ini mencapai 3,9% dan diperkirakan terus meningkat seiring pertumbuhan jumlah wisatawan.

Perkembangan sektor pariwisata tidak hanya terjadi di destinasi nasional, tetapi juga di berbagai kota besar, salah satunya Kota Pekanbaru. Kota ini memiliki posisi strategis di tengah Pulau Sumatera dan menjadi simpul penting jalur lintas timur Sumatera yang menghubungkan kawasan regional hingga negara tetangga. Kondisi tersebut menjadikan Pekanbaru sebagai pintu gerbang utama wisatawan, termasuk dalam sektor wisata rekreasi seperti taman air (*waterpark*). Taman air banyak diminati masyarakat karena menyediakan sarana hiburan berbasis air yang dapat dinikmati semua kalangan, sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Namun, industri taman air di Pekanbaru menghadapi tantangan berupa tingginya persaingan, sehingga pengelola dituntut untuk menjaga kualitas layanan, harga, dan fasilitas agar tetap sesuai dengan harapan konsumen. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian dari Pratowo (2018) kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono dalam Finistyan and Bessie (2020) Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, yang didukung dengan penyampaian yang tepat, sehingga mampu memenuhi harapan sekaligus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selain itu, Kotler and Keller (2016) menekankan pentingnya pengalaman pelanggan dalam menciptakan kepuasan. Mereka berargumen bahwa pengalaman yang positif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain. Dalam konteks taman air, pengalaman ini bisa meliputi berbagai aspek, seperti kebersihan fasilitas, keamanan, variasi atraksi, dan kenyamanan selama berada di lokasi.

Harga juga merupakan elemen penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dalam penelitian Koleangan and Roring (2018) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kotler and Keller (2016)

harga tidak hanya berfungsi sebagai biaya yang harus dibayar oleh konsumen, tetapi juga sebagai indikator kualitas. Konsumen sering kali mengaitkan harga yang lebih tinggi dengan kualitas layanan dan fasilitas yang lebih baik. Oleh karena itu, penetapan harga yang tepat dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai yang mereka terima.

Salah satu objek wisata air yang cukup populer di Pekanbaru adalah Boombara Waterpark, yang beroperasi sejak tahun 2013 dan menawarkan berbagai wahana serta fasilitas rekreasi. Meskipun demikian, Boombara Waterpark tidak lepas dari keluhan konsumen. Berikut merupakan Ulasan keluhan konsumen Boombara Waterpark Pekanbaru yang terdapat di *Google Review*.

Tabel 1. Hasil Ulasan Keluhan Konsumen Boombara Waterpark	
Pelanggan	Ulasan Keluhan Pelanggan
Zul fahmi (Agustus 2024)	Kurang menyenangkan tempatnya pun tidak terurus airnya jorok berlumut.
Mhr maharani (Febuari 2025)	Setelah berenang Ketika mau bilas masuk kamar mandinya air mati semua tidak jadi bilas.
Ramal yana (Juli 2024)	Penjaga pelampung galak.
Rio Ferdinand (December 2023)	Tidak sebanding dengan harga prosotan kebanyakan tidak licin, kotor, banyak sampah.

Sumber : Data Olahan Peneliti 2025

Tabel 1 diatas menunjukkan beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan meliputi kebersihan area, pelayanan staf, pemeliharaan wahana, serta kesesuaian harga dengan kualitas yang diberikan. Keluhan ini menunjukkan masih adanya aspek yang perlu ditingkatkan agar pengalaman wisatawan lebih optimal.

Dengan adanya permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat daya saing di tengah ketatnya industri pariwisata.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Boombara Waterpark Pekanbaru yang bertempat di Jl. Pasir Putih No.KM.5, Desa Baru, Kec. Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Riau dan yang akan menjadi subjek pada penelitian ini adalah konsumen Boombara Waterpark Pekanbaru. Untuk populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen yang berkunjung pada Boombara Waterpark Pekanbaru pada tahun 2024 yaitu 13.604 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuisioner. Untuk analisis data dalam penelitian ini berupa statistik deskriptif dan analisis kuantitatif.

2.1. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun subjek populasi dari penelitian ini adalah seluruh Pengunjung Boombara Waterpark Pekanbaru.

Metode Sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling* menurut Sugiyono (2018) teknik ini merupakan jenis teknik yang melibatkan orang yang ditemui secara kebetulan dengan peneliti dan dapat di gunakan sebagai sampel penelitian, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

2.2. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017) statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik data yang telah dikumpulkan.

2. Analisis Kuantitatif

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reabilitas, kemudian uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Setelah itu dilakukan uji regresi sederhana dan uji regresi linear berganda. Tahap terakhir adalah uji Hipotesis, yang mencakup uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji F.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017) statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik data yang telah dikumpulkan. Statistik deskriptif tidak bertujuan untuk membuat inferensi atau generalisasi tentang populasi, melainkan untuk memberikan gambaran yang jelas dan ringkas mengenai data yang ada

1. Hasil Deskriptif Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Deskriptif Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Keandalan (Reliability)	758	Setuju
2.	Ketanggapan (Responsiveness)	753	Setuju
3.	Jaminan (Assurance)	753	Setuju
4.	Empati (Empathy)	744	Setuju
5.	Berwujud (Tangibles)	750	Setuju
Jumlah		3.758	Setuju

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Dari Tabel 2 dapat dilihat hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan, dengan total skor sebesar 3.758. Jika dibandingkan dengan kategori skala penelitian, skor tersebut berada pada rentang 3.369 – 4.161 sehingga termasuk dalam kategori setuju.

2. Hasil Deskriptif Harga

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Deskriptif Harga

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Keterjangkauan Harga	748	Setuju
2.	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas	743	Setuju
3.	Daya Saing Harga	748	Setuju
4.	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	753	Setuju
Jumlah		2.992	Setuju

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Dari Tabel 3 dapat dilihat hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel harga, dengan total skor sebesar 2.992. Jika dibandingkan dengan kategori skala penelitian, skor tersebut berada pada rentang 2.697 – 3.331 sehingga termasuk dalam kategori setuju.

3. Hasil Deskriptif Fasilitas

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Deskriptif Fasilitas

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas	653	Cukup Setuju
2.	Kondisi dan fungsi fasilitas	625	Cukup Setuju
3.	Kemudahan menggunakan fasilitas	653	Cukup Setuju
4.	Kelengkapan alat yang digunakan	709	Setuju
Jumlah		2.640	Cukup Setuju

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Dari Tabel 4 dapat dilihat hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel fasilitas, dengan total skor sebesar 2.640. Jika dibandingkan dengan kategori skala penelitian, skor tersebut berada pada rentang 2.062 – 2.696 sehingga termasuk dalam kategori cukup setuju.

4. Hasil Deskriptif Kepuasan Konsumen

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Deskriptif Kepuasan Konsumen

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Kesesuaian Harapan	717	Setuju
2.	Minat Berkunjung Kembali	731	Setuju
3.	Kesediaan Merekomendasikan	737	Setuju
Jumlah		2.185	Setuju

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Dari Tabel 5 dapat dilihat hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kepuasan konsumen, dengan total skor sebesar 2.185. Jika dibandingkan dengan kategori skala penelitian, skor tersebut berada pada rentang 2.022 – 2.497 sehingga termasuk dalam kategori setuju.

3.2. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti Sugiyono (2019). Pengujian validitas dilakukan untuk menilai apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian benar-benar Valid atau tidak, berdasarkan instrumen yang digunakan, yakni kuesioner.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,807	0,1975	Valid
X1.2	0,808	0,1975	Valid
X1.3	0,722	0,1975	Valid
X1.4	0,759	0,1975	Valid
X1.5	0,779	0,1975	Valid
X1.6	0,720	0,1975	Valid
X1.7	0,730	0,1975	Valid
X1.8	0,769	0,1975	Valid
X1.9	0,699	0,1975	Valid
X1.10	0,753	0,1975	Valid
X2.1	0,692	0,1975	Valid
X2.2	0,698	0,1975	Valid
X2.3	0,707	0,1975	Valid
X2.4	0,687	0,1975	Valid
X2.5	0,717	0,1975	Valid
X2.6	0,729	0,1975	Valid
X2.7	0,597	0,1975	Valid
X2.8	0,692	0,1975	Valid
X3.1	0,869	0,1975	Valid
X3.2	0,842	0,1975	Valid
X3.3	0,854	0,1975	Valid
X3.4	0,864	0,1975	Valid
X3.5	0,870	0,1975	Valid
X3.6	0,877	0,1975	Valid
X3.7	0,820	0,1975	Valid
X3.8	0,818	0,1975	Valid
Y1	0,876	0,1975	Valid
Y2	0,812	0,1975	Valid
Y3	0,841	0,1975	Valid
Y4	0,863	0,1975	Valid
Y5	0,791	0,1975	Valid
Y6	0,809	0,1975	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2025

Pada Tabel 2 diatas, terlihat nilai r hitung > r tabel, yang artinya setiap item pernyataan yang ada dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha yang melebihi ambang batas 0,60. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha berada di bawah angka tersebut, maka variabel dianggap tidak reliabel Sugiyono (2017).

Tabel 7. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.916	0.60	Reliabel
Harga (X2)	0.842	0.60	Reliabel
Fasilitas (X3)	0.954	0.60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.909	0.60	Reliabel

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Tabel 7 menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Dengan demikian, semua variabel penelitian memenuhi kriteria batas yang telah ditentukan, sehingga dapat dianggap reliabel dan layak untuk digunakan.

3.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen dan dependen dalam suatu model regresi memiliki distribusi normal. . Kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi di atas 5% (0,05), maka data dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi di bawah 5% (0,05), maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51975102
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.031
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Berdasarkan Tabel 8 hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05. Dari hasil data diatas, dapat disimpulkan bahwa data yang telah dianalisis memiliki persebaran yang normal.

2. Uji Multikolinearitas

(Ghozali 2018) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Uji ini dilaksanakan dengan uji VIF & Tolerance. Jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi suatu multikolinearitas.

Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.848	1.619		-2.377	.019		
	Kualitas Pelayanan	.153	.059	.210	2.570	.012	.354	2.821
	Harga	.480	.084	.457	5.682	.001	.366	2.731
	Fasilitas	.211	0.52	.301	4.042	.001	.426	2.348
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen								

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Berdasarkan Tabel 9 hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.354, variabel harga sebesar 0.366 dan variabel fasilitas 0.426 > 0.10 menandakan tidak terjadinya multikolinearitas. Nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan 2.821, variabel harga 2.731 dan variabel fasilitas 2.348 < 10,00 yang menandakan tidak terjadi suatu multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model bebas dari masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat gejala heteroskedastisitas. Suatu model regresi yang baik idealnya tidak mengandung heteroskedastisitas Ghazali (2016).

Tabel 10. Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.832	1.004		-.829	.409
	Kualitas Pelayanan	.053	.037	.240	1.434	.155
	Harga	.050	.052	.157	.952	.343
	Fasilitas	-.057	.032	-.268	-1.759	.082
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Sumber : *Olahan Peneliti*, 2025

Berdasarkan Tabel 10, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai sig variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas > 0,05 yang menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.4 Analisis Data

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk melihat prediksi hubungan dan pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

a. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.691	1.784		.387	.699
	Kualitas Pelayanan	.563	.047	.775	12.063	.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber : *Olahan Peneliti*, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 11 diperoleh persamaan $Y = 0,691 + 0,563X$. Persamaan ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Nilai konstanta sebesar 0,691 berarti bahwa Kepuasan Konsumen (Y) berada pada angka 0,691 jika variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai nol atau tidak mengalami perubahan. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,563 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) akan meningkatkan Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,563 satuan.

b. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.257	1.807		-2.355	.021
	Harga	.871	.059	.830	14.641	.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber : *Olahan Peneliti*, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 12 diperoleh persamaan $Y = -4,257 + 0,871X$. Nilai konstanta sebesar -4,257 menunjukkan kondisi kepuasan konsumen tanpa dipengaruhi harga, sedangkan koefisien regresi harga sebesar 0,871 yang bernilai positif menandakan bahwa setiap peningkatan persepsi harga akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,871. Artinya, semakin wajar dan sesuai harga yang dirasakan pengunjung dengan kualitas maupun fasilitas yang diperoleh, maka tingkat kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru juga semakin tinggi.

c. Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.617	1.217		6.260	.001
	Fasilitas	.542	.045	.774	12.051	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: *Olahan Peneliti*, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 13 diperoleh persamaan $Y = 7,617 + 0,542X$. Nilai konstanta sebesar 7,617 menunjukkan kondisi kepuasan konsumen tanpa dipengaruhi fasilitas, sedangkan koefisien regresi fasilitas sebesar 0,542 yang bernilai positif menandakan bahwa setiap peningkatan kualitas atau kelengkapan fasilitas akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,542. Dengan demikian, semakin baik fasilitas yang disediakan Boombara Waterpark Pekanbaru, maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat.

2. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilaksanakan untuk menguji keterkaitan antara tiga variabel Independent yaitu Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas dengan variabel Dependent yaitu Kepuasan Konsumen pada Boombara Waterpark Pekanbaru.

a. Variabel Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.848	1.619		-2.377	.019
	Kualitas Pelayanan	.153	.059	.210	2.570	.012
	Harga	.480	.084	.457	5.682	.001
	Fasilitas	.211	.052	.301	4.042	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : *Olahan Peneliti*, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 14 diperoleh persamaan $Y = -3,848 + 0,153X_1 + 0,480X_2 + 0,211X_3$, dimana Y adalah kepuasan konsumen, X_1 kualitas pelayanan, X_2 harga, dan X_3 fasilitas. Nilai konstanta sebesar -3,848 menunjukkan kondisi kepuasan konsumen ketika semua variabel independen bernilai nol.

Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (0,153) bernilai positif, artinya peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,153 satuan, dan hasil uji menunjukkan pengaruh signifikan ($\text{Sig.} = 0,012 < 0,05$). Koefisien regresi untuk harga (0,480) juga bernilai positif dan signifikan ($\text{Sig.} < 0,001$), yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada persepsi harga akan menaikkan kepuasan konsumen sebesar 0,480 satuan. Selanjutnya, koefisien regresi untuk fasilitas (0,211) menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas, kepuasan konsumen meningkat sebesar 0,211 satuan, dengan pengaruh yang juga signifikan ($\text{Sig.} < 0,001$).

Dengan demikian, ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru, dimana harga memberikan pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya.

3.5 Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan kemampuan penjelasan model terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 menandakan bahwa model dapat menjelaskan variasi variabel dependen.

a. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 15. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.596	2.03721
a) Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Berdasarkan dari Tabel 15 diperoleh nilai 0,600 yang menandakan kontribusi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 60 %. Sedangkan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor lain.

b. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 16. Hasil Koefisien Determinasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.688	.685	1.79795
a) Predictors: (Constant), Harga				

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Berdasarkan dari Tabel 16 diperoleh nilai 0,688 yang menandakan kontribusi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 68,8 %. Sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

c. Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 17. Hasil Koefisien Determinasi Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.600	.595	2.03840
a) Predictors: (Constant), Fasilitas				

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Berdasarkan dari Tabel 17 diperoleh nilai 0,600 yang menandakan kontribusi pengaruh variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 60 %. Sedangkan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor lain.

d. Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 18. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.775	.768	1.54356
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable : Kepuasan Konsumen				

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Berdasarkan 18 diatas didapati nilai 0,775 yang menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru sebesar 77,6% sementara sisanya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

2. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individual pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Pengujian ini dilakukan berdasarkan persamaan regresi untuk melihat sejauh mana masing-masing variabel bebas berpengaruh secara individu terhadap variabel terikat. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel Coefficients melalui kolom signifikansi (Sig). Jika nilai t hitung

lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis dinyatakan diterima atau dapat digunakan.

Derajat kebebasan dihitung dengan rumus $df = n - 2 = 99 - 2 = 97$. Pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), diperoleh nilai t tabel sebesar 1,661.

a. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 19. Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.691	1.784		.387
	Kualitas Pelayanan	.563	.047	.775	12.063

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Tabel 19 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki t hitung sebesar 12,063 > t tabel 1,661 dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru.

b. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 20. Hasil Uji t Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-4.257	1.807		-2.355
	Harga	.871	.059	.830	14.641

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Tabel 20 menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki t hitung sebesar 14,641 > t tabel 1,661 dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis diterima, yang berarti Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru.

c. Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 21. Hasil Uji t Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.617	1.217		6.260
	Fasilitas	.542	.045	.774	12.051

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Tabel 21 menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki t hitung sebesar 12,051 > t tabel 1,661 dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis diterima, yang berarti Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru.

3. Uji F (Simultan)

Uji F dilaksanakan guna menentukan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Uji F menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas secara serentak terhadap Kepuasan Konsumen.

Untuk mengetahui nilai F tabel, digunakan rumus derajat kebebasan sebagai berikut:

$$df_1 k-1 = 3-1 = 2$$

$$df_2 = n - k = 99-3 = 96$$

Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (5%), maka diperoleh nilai F tabel sebesar 3,091.

Tabel 21. Hasil Uji F Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	780.160	3	260.053	109.148	.001 ^b
	Residual	226.345	95	2.383		
	Total	1006.505	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan						

Sumber : *Olahan Peneliti, 2025*

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 109,148 lebih besar dari F tabel 3,091 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Di bawah ini akan dijelaskan secara rinci mengenai setiap tujuan penelitian ini :

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung $12,063 > t$ tabel 1,661 dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,600 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 60% terhadap kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan staf, kecepatan layanan, keakuratan informasi, serta profesionalisme dalam melayani pengunjung, maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin tinggi. Penelitian ini sejalan dengan studi yang telah dilakukan oleh Fitrianti, Ruski, and Widjaya (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung $14,641 > t$ tabel 1,661 dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,688 menunjukkan bahwa harga memberikan kontribusi sebesar 68,8% terhadap kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru. Penetapan harga yang tepat, terjangkau, dan sebanding dengan kualitas layanan serta fasilitas yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan studi yang telah dilakukan oleh Lumempow, Worang, and Gunawan (2023) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung $12,051 > t$ tabel 1,661 dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,600 menunjukkan bahwa fasilitas memberikan kontribusi sebesar 60% terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin memadai, bersih, dan aman fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan studi Irfan (2018) yang menyatakan variabel fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.
4. Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai F hitung $109,148 > F$ tabel 3,091 dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,775 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 77,5% terhadap kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi kualitas pelayanan yang baik, harga yang sesuai, dan fasilitas yang memadai secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan studi Wijayanti and Hutaeruk (2023) yang menyatakan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan kepuasan konsumen di Boombara Waterpark Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut berada pada kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan, harga, dan fasilitas yang diberikan dinilai cukup baik oleh konsumen serta mampu menciptakan kepuasan yang mendorong loyalitas mereka. Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 60%, harga 68,8%, dan fasilitas 60% terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 77,5%, yang berarti kombinasi pelayanan yang baik, harga yang sesuai, dan fasilitas yang memadai menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Referensi

1. Bunghez, Corina Larisa. 2015. "The Importance Of Tourism To A Destination's Economy." Pp. 240–47 In *Proceedings Of The 26th International Business Information Management Association Conference - Innovation Management And Sustainable Economic Competitive Advantage: From Regional Development To Global Growth, IBIMA 2015*. International Business Information Management Association, IBIMA.
2. Council, World Travel &. Tourism. 2023. "Travel & Tourism Economic Impact Research (EIR)."
3. Finistawyan, Yuventus K. K., And Juita L. D. Bessie. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Di Kabupaten Malaka (Studi Pada Travel Betun Mandiri Expres)." *Jurnal Manajemen (SME's)* 12(2):149–65.
4. Fitrianti, Fitrianti, Ruski Ruski, And Subandi Widjaya. 2023. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23(3):3403. Doi:10.33087/Jiubj.V23i3.4168.
5. Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th Ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
6. Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
7. Irfan, Andi Muhammad. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *AL - INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam* 9(2):82–97.
8. Koleangan, R. A. M., And F. Roring. 2018. "The Effect Of Service Quality, Price And Facilities On Customer Satisfaction In Bendito Kawasan Megamas Manado." *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal Emba* 6(4):3723–32.
9. Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Ed. Pearson.
10. Lumempow, Kr, Fg Worang, And E. Gunawan. 2023. "The Influence Of Service Quality, Facilities And Prices On Customer Satisfaction At Swiss Belhotel Maleosan Manado." *Jurnal Emba* 11(1):1–11.
11. Pratowo, Deka Unggul. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Syailendra Semarang."
12. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
13. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
14. Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
15. Wijayanti, Fairurrissa, And Basar Maringan Hutaaruk. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Journal Of Trends Economics And Accounting Research* 3(4):465–71. Doi:10.47065/Jtear.V3i4.725.