



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

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

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 11167-11174

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

---

## Pengaruh Atraksi Wisata, Kualitas Pelayanan dan Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Balongan Rembang

Hendrik Aris Santo<sup>1</sup>, Ming Ming Lukiarti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas YPPI Rembang

[avicenaarsyadani@gmail.com](mailto:avicenaarsyadani@gmail.com), [mingminglukiarti@gmail.com](mailto:mingminglukiarti@gmail.com)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menjelaskan pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung, untuk membuktikan dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung serta untuk membuktikan dan menjelaskan pengaruh amenities terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenities dengan variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dengan cara menyebar kuesioner langsung kepada wisatawan yang berkunjung di Pantai Balongan Rembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah dan baru berkunjung ke Pantai Balongan Rembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa amenities berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan atraksi wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,160 sehingga dapat diartikan bahwa variabel atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenities dapat menjelaskan kepuasan pengunjung sebesar 16%, sedangkan sisanya 84% dipengaruhi atau dijelaskan di luar model penelitian ini.*

**Kata kunci:** Atraksi Wisata, Kualitas Pelayanan, Amenitas, Kepuasan Pengunjung.

### 1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan karena pariwisata memiliki peran penting terhadap pembangunan Indonesia dan pada sektor ekonomi pariwisata berperan sebagai penghasil devisa, meningkatkan kesempatan kerja, dan meningkatkan pendapatan masyarakat (Adhitama dkk, 2024). Hal tersebut sejalan dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan pemeratakan kesempatan usaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan menggunakan objek dan daya tarik wisata di Indonesia (Sulila dkk, 2024). Potensi wisata yang menarik harus dikelola dengan baik supaya dikenal luas oleh masyarakat dan bisa meningkatkan kunjungan wisatawan domestik maupun asing (Lukiarti dan Agustina, 2021). Menurut Kotler dan Keller dalam Subeni dan Rizkyta (2024) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi wisatawan.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia atau kecewa seorang terdapat sesudah membandingkan antara kinerja (hasil) produk dan dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) sesuai harapan apabila barang dan jasa telah dibeli konsumen sesuai ekspektasi maka konsumen dapat dinyatakan puas, begitupun hal sebaliknya (Priansa, 2017). Adanya kepuasan konsumen, menimbulkan respon positif berupa pembelian ulang dan mendorong konsumen lain untuk membeli produk yang sama. Produsen akan menghasilkan lebih banyak keuntungan secara eksponensial dengan menyebarkan informasi dari konsumen ke konsumen lain (Sumarwan, 2017). Kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenities.

---

Pengaruh Atraksi Wisata, Kualitas Pelayanan dan Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Balongan Rembang

Menurut Yoeti dalam Alyani, dkk (2022) atraksi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke suatu tempat tujuan wisata. Uatu yang dipersiapkan terlebih dahulu agar dapat dilihat, dan dinikmati oleh wisatawan yang meliputi tari-tarian, nyanyian kesenian rakyat tradisional, upacara adat, dan lain-lain. Atraksi wisata merupakan salah faktor penting yang mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung, karena atraksi wisata berkaitan erat dengan keberlangsungan kawasan wisata, sehingga diperlukan inovasi atau ide baru untuk menarik wisatawan berkunjung (Mauludin, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan Alyani, dkk (2022), Subeni dan Rizkyta (2024), Nizhamuddin (2022) menunjukkan bahwa atraksi wisata berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Hikmah (2021) menunjukkan bahwa atraksi wisata berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut Riyanto (2018) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengunjung. Menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Erina dalam Alyani dkk, 2022). Hasil penelitian yang dilakukan Alyani, dkk (2022) dan Yaqin (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Berliana, dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut Arikunto dalam Yakin (2020) amenitas dapat diartikan sebagai sarana bentuk fisik yang telah disediakan untuk memberikan pelayanan yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Menurut Rossadi dan Widayati (2018) amenitas merupakan berbagai rangkaian fasilitas yang disediakan oleh suatu tempat tujuan wisata yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung atau wisatawan yang datang. Kelengkapan yang telah disediakan oleh pihak pemilik destinasi wisata, mengacu dalam fasilitas dasar dan dapat dipakai pada suatu destinasi wisata dan bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengunjung (Ningtyas dan Alvianna, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan Subeni dan Rizkyta (2024) dan Yaqin (2020) menunjukkan bahwa amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Nizhamuddin (2022) menunjukkan bahwa amenitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pantai Balongan, yang terletak di Desa Balong Mulyo, Desa Balong Mulyoberada di pesisir Pantai Utara yang tepatnya berada di Kecamatan Kragan Kabupaten Rembang Jawa Tengah. Warga sekitar dulunya mengenal daerah ini sebagai sentra gerabah untuk tempat ikan kering. Desa ini berjarak 30 km dari arah timur Kota Rembang. Berada dijalur pantura yang sangat mudah untuk ditemukan. Potensi kawasan desa Balong Mulyo sangat menarik wisatawan untuk berkunjung diantaranya panorama yang indah, sejuk dan nyaman dengan semilir pantai ditambahkan dengan rindangnya pohon cemara serta adanya fasilitas pendukung lainnya (Rikah dkk, 2023). Data jumlah pengunjung wisata pantai di Kabupaten Rembang tahun 2024 dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung Wisata Pantai Di Kabupaten Rembang Tahun 2024

No.	Tempat Wisata	Jumlah Pengunjung
1	Pantai Karang Jahe Beach (KJB)	58.963 orang
2	Pantai Balongan	33.046 orang
3	Pantai Pasir Putih Wates	29.774 orang
4	Pantai Caruban	13.010 orang

Berdasarkan tabel data pengunjung wisata pantai di Kabupaten Rembang tahun 2024 didapatkan hasil untuk jumlah pengunjung terbanyak yaitu pantai Karang Jahe Beach (KJB) sebanyak 58.963 orang, kemudian pantai Balongan sebanyak 33.046 orang, pantai Pasir Putih wates sebanyak 29.774 orang dan pantai Caruban sebesar 13.010 orang. Jika dilihat dari hasil observasi langsung, pantai Balongan memiliki keunikan sendiri seperti kelengkapan fasilitas wisata dan keragaman daya tarik wisata yang tidak dimiliki wisata pantai lain di Kabupaten Rembang, namun dilihat dari data pengunjung wisata pantai di Kabupaten Rembang tahun 2024 jumlah pengunjung pantai Balongan masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung pantai Karang Jahe Beach (KJB), oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menjelaskan pengaruh atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balongan Rembang. Sehingga judul pada penelitian ini adalah pengaruh atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balongan Rembang.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenities dengan variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, menurut Sugiyono (2018) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian yang dilakukan, untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara menyebar kuesioner langsung kepada wisatawan yang berkunjung di Pantai Balongan Rembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah dan baru berkunjung ke Pantai Balongan Rembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen.

## 3. Hasil dan Diskusi

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar	Keterangan
Atraksi wisata ( $X_1$ )	0,716	0,70	Reliabel
Kualitas pelayanan ( $X_2$ )	0,905	0,70	Reliabel
Amenitas ( $X_3$ )	0,807	0,70	Reliabel
Kepuasan pengunjung (Y)	0,715	0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa semua variabel dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 atau 70%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner yang menguji 30 responden dikatakan reliabel.

#### Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Atraksi Wisata

Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	0.418	0.021	Valid
2	0.758	0.000	Valid
3	0.427	0.019	Valid
4	0.697	0.000	Valid
5	0.427	0.019	Valid
6	0.738	0.000	Valid
7	0.729	0.000	Valid
8	0.427	0.019	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan untuk variabel atraksi wisata semuanya dikatakan valid, dikarenakan nilai *pearson correlation* pada setiap item pernyataan dimana angka tersebut signifikan pada level 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	0,886	0,000	Valid
2	0,683	0,000	Valid
3	0,711	0,000	Valid
4	0,776	0,000	Valid
5	0,839	0,000	Valid
6	0,760	0,000	Valid
7	0,603	0,000	Valid
8	0,763	0,000	Valid
9	0,516	0,004	Valid
10	0,886	0,000	Valid
11	0,768	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan semuanya dikatakan valid, dikarenakan nilai *pearson correlation* pada setiap item pernyataan dimana angka tersebut signifikan pada level 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Amenitas

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	0,517	0,003	Valid
2	0,529	0,003	Valid
3	0,725	0,000	Valid
4	0,746	0,000	Valid
5	0,529	0,003	Valid
6	0,608	0,000	Valid
7	0,716	0,000	Valid
8	0,608	0,000	Valid
9	0,678	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan untuk variabel amenitas semuanya dikatakan valid, dikarenakan nilai *pearson correlation* pada setiap item pernyataan dimana angka tersebut signifikan pada level 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung

Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	0,542	0,002	Valid
2	0,518	0,003	Valid
3	0,745	0,000	Valid
4	0,609	0,000	Valid
5	0,534	0,002	Valid
6	0,664	0,000	Valid
7	0,619	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan untuk variabel kepuasan pengunjung semuanya dikatakan valid, dikarenakan nilai *pearson correlation* pada setiap item pernyataan dimana angka tersebut signifikan pada level 0,05.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Persamaan Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.256	4.263		2.875	.005
	Atraksi Wisata	.057	.087	.064	.663	.509
	Kualitas Pelayanan	.102	.057	.169	1.790	.077
	Amenitas	.236	.064	.353	3.681	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

$$Y = 12,256 + 0,057X_1 + 0,102X_2 + 0,236X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat di interprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 12,256 artinya jika ketiga variabel independen yang meliputi atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenitas dianggap konstan maka variabel kepuasan pengunjung (Y) mempunyai nilai sebesar 12,256.
2. Nilai koefisien regresi atraksi wisata 0,057 artinya jika atraksi wisata naik, maka kepuasan pengunjung akan naik sebesar 0,057.
3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,102 artinya jika kualitas pelayanan naik, maka kepuasan pengunjung akan naik sebesar 0,102.
4. Nilai koefisien regresi amenitas sebesar 0,236 artinya jika amenitas naik, maka kepuasan pengunjung akan naik sebesar 0,236.

## Hasil Uji Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.400 <sup>a</sup>	.160	.134	3.053

a. Predictors: (Constant), Amenitas, Kualitas Pelayanan, Atraksi Wisata

Berdasarkan pada tabel di atas, diketahui bahwa koefisien *R Square* adalah 0,160 sehingga dapat diartikan bahwa variabel atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenitas dapat menjelaskan kepuasan pengunjung sebesar 16%, sedangkan sisanya 84% dipengaruhi atau dijelaskan di luar model penelitian ini.

## Hasil Uji Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.256	4.263			2.875	.005
	Atraksi Wisata	.057	.087	.064		.663	.509
	Kualitas Pelayanan	.102	.057	.169		1.790	.077
	Amenitas	.236	.064	.353		3.681	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil hipotesis penelitian, sebagai berikut:

- a. Variabel atraksi wisata memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,057 dan nilai signifikansi sebesar 0,059, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta berarah positif dan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan diduga atraksi wisata berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung ditolak. Hasil uji hipotesis menunjukkan atraksi wisata berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
- b. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,102 dan nilai signifikansi sebesar 0,077, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta berarah positif dan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung ditolak. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
- c. Variabel amenitas memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,236 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta berarah positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan diduga amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung..

## Diskusi

### 1. Pengaruh Atraksi wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil pengujian pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,057 dan nilai signifikansi sebesar 0,059, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta berarah positif dan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan diduga atraksi wisata berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung ditolak. Hasil uji hipotesis menunjukkan atraksi wisata berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.. Atraksi wisata berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa semakin baik atraksi wisata yang diberikan kepada pengunjung tidak terlalu berdampak terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.

Hal ini dikarenakan atraksi wisata di Pantai Balongan yang meliputi keindahan, keunikan alam, kesenian dan wahana permainan serta tempat berbelanja yang tersedia di Pantai Balongan cukup beragam, namun hal tersebut belum cukup optimal dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Pantai Balongan. Pengunjung yang seringkali berkunjung tentu sudah mengetahui keindahan, keunikan alam, kesenian dan wahana permainan serta tempat berbelanja yang tersedia di Pantai Balongan, sehingga pengunjung sudah tidak lagi mempertimbangkan atraksi wisata yang disediakan saat berkunjung di Pantai Balongan.

Adapun atraksi wisata yang diberikan kepada pengunjung seperti Pantai Balongan memiliki pemandangan pantai yang indah, pertunjukan kesenian yang ada di Pantai Balongan seperti reog balongan, thong-thong klek balongan, sendra tari gambiyong membuat wisatawan merasa senang dan puas, ketika berwisata ke Pantai Balongan wisatawan dapat menikmati suasana keasrian pantai, ketika berwisata ke Pantai Balongan wisatawan dapat berenang dan bermain di pantai, ketika berwisata ke Pantai Balongan wisatawan dapat menikmati makanan tradisional seperti rujak petis khas desa balongan, wisatawan dapat membeli kerajinan tangan gerabah yang dibuat oleh warga sekitar serta wisatawan dapat membeli berbagai jenis makanan tradisional khas Desa Balongan belum cukup untuk membuat para wisatawan tertarik untuk berkunjung bahkan masih ada beberapa pengunjung yang kurang puas dengan atraksi wisata yang diberikan kepada wisatawan sehingga hal ini juga dapat berpengaruh terhadap kurang optimalnya atraksi wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Pantai Balongan.

Atraksi wisata merupakan salah faktor penting yang mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung, karena atraksi wisata berkaitan erat dengan keberlangsungan kawasan wisata, sehingga diperlukan inovasi atau ide baru untuk menarik wisatawan berkunjung.. Destinasi yang menawarkan berbagai macam atraksi, mulai dari tempat wisata alam yang menakjubkan hingga atraksi budaya yang mendalam, memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk mengeksplorasi minat dan preferensinya. Keberagaman ini memungkinkan wisatawan merencanakan perjalanan wisatanya sesuai dengan ketertarikan pribadi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan selama mengunjungi destinasi tersebut

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,102 dan nilai signifikansi sebesar 0,077, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta berarah positif dan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung ditolak. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung tidak terlalu berdampak terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.

Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Pantai Balongan meliputi fasilitas dan wahana wisata yang disediakan, pelayanan yang diberikan pengelola tempat wisata, sikap pengelola tempat wisata terhadap pengunjung, kenyamanan dan keamanan pengunjung serta empati dari pengelola tempat wisata dengan pengunjung sudah dilakukan dengan cukup baik, namun belum cukup optimal dalam meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung di Pantai Balongan. Pengunjung yang seringkali berkunjung tentu sudah mengetahui kualitas pelayanan dan sikap dari pengelola tempat wisata, fasilitas dan wahana wisata yang disediakan di Pantai Balongan, sehingga pengunjung sudah tidak lagi mempertimbangkan kualitas pelayanan saat berkunjung di Pantai Balongan.

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan seperti fasilitas dan wahana wisata yang disediakan di Pantai Balongan cukup lengkap, pengelola maupun pedagang di Pantai Balongan bersikap ramah dan sopan, pengelola maupun pedagang di Pantai Balongan selalu memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan, pengelola maupun pedagang di Pantai Balongan selalu memberikan pelayanan yang handal, pengelola maupun pedagang di Pantai Balongan memberikan pelayanan cepat, pengelola di Pantai Balongan selalu membantu pengunjung dengan tanggap, pengelola di Pantai Balongan dapat menjamin keselamatan dan kenyamanan pengunjung, pengelola dan petugas parkir di Pantai Balongan dapat menjaga keamanan kendaraan pengunjung, pengelola Pantai Balongan dapat dengan mudah diajak untuk berkomunikasi dan jika terdapat kendala atau permasalahan, para pengelola Pantai Balongan akan segera menginformasikan kepada pengunjung lewat speaker yang menjangkau semua area belum cukup untuk membuat para wisatawan tertarik untuk berkunjung bahkan masih ada beberapa pengunjung yang kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sehingga hal ini juga dapat berpengaruh terhadap kurang optimalnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Pantai Balongan.

Kualitas pelayanan yang baik pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan cara untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiaannya untuk mengimbangi keinginan konsumen yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang bersifat dinamis. Sehingga kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya mengimbangi harapan bahkan melebihi harapan yang dimiliki wisatawan dengan penyampaian dan pemenuh kebutuhan yang ada serta apa yang menjadi keinginan konsumen secara tepat dan tercipta kepuasan.

### 3. Pengaruh Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil pengujian pengaruh amenitas terhadap kepuasan pengunjung diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,236 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien beta berarah positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan diduga amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung.. Amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa semakin baik amenitas yang diberikan kepada pengunjung maka akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.

Hal ini mungkin dikarenakan amenitas yang diberikan kepada pengunjung Pantai Balongan meliputi sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengunjung Pantai Balongan seperti toilet umum, tempat parkir, tempat ibadah dan tempat sampah sudah lengkap sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan wisatawan saat berkunjung di Pantai Balongan.

Adapun amenitas yang diberikan kepada wisatawan seperti toilet umum di Pantai Balongan bersih, pantai Balongan memiliki toilet lebih dari satu agar pengunjung tidak mengantri untuk menggunakan toilet, tempat parkir di Pantai Balongan cukup luas, terdapat penjaga di tempat parkir yang membantu pengunjung saat memarkirkan kendaraannya, terdapat mushola yang cukup besar, mushola di Pantai Balongan bersih, terdapat tempat sampah di Pantai Balongan untuk menjaga kebersihan dan terdapat banyak tempat sampah yang diletakkan di setiap lokasi untuk memudahkan pengunjung membuang sampah sudah cukup mampu untuk dapat menarik minat wisatawan serta meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung sehingga berdampak pada keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali dikarenakan rasa puas yang diberikan kepada wisatawan saat berkunjung ke Pantai Balongan.

Amenitas merupakan berbagai rangkaian fasilitas yang disediakan oleh suatu tempat tujuan wisata yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung atau wisatawan yang datang. Kelengkapan yang telah disediakan oleh pihak pemilik destinasi wisata, mengacu dalam fasilitas dasar dan dapat dipakai pada suatu destinasi wisata dan bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengunjung dan ketika wisatawan merasa nyaman dan terlayani dengan baik, mereka cenderung merasa lebih puas dan mempertimbangkan untuk kembali mengunjungi destinasi tersebut di masa mendatang.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil penelitian menunjukkan atraksi wisata berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balongan Rembang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balongan Rembang. Amenitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balongan Rembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak pengelola wisata Pantai Balongan sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan atraksi wisata, kualitas pelayanan dan amenitas untuk diberikan kepada wisatawan yang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Pantai Balongan dan diharapkan untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan juga menambahkan faktor lain yang menunjang kepuasan pengunjung.

### Referensi

1. Adhitama, Muhamad Okto, Margaretha Uma dan Sugeng Rusmiwari (2024) Pengembangan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal Di Kota Batu, *JADMENT: Journal Administration and Development*, Vol. 1, No. 1.
2. Alyani, A. S, Fajri, K. dan Riyanti, A. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Alamendah, *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, Vol. 01, No. 02.
3. Berliana, A., Djuardi, D. K. dan Nugeraha, P. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan , Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Puncak Mas Lampung, *Jurnal Kompetitif Bisnis*, Vol. 01, Vol. 08.

4. Hikmah, S. (2021) Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Kampoeng Etnik Kebumen, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 01, No. 01.
5. Lukiarti, Ming Ming dan Agustina Widodo (2021) Strategi Promosi Dalam Pengembangan Pariwisata Oleh Yayasan Lasem Heritage Pada Masa Pandemi Covid-19, *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian*. ISBN: 978-623-6535-49-3.
6. Mauludin Hanif (2017) *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
7. Ningtiyas, E. A., & Alvianna, S. (2021) Analisis Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary terhadap Minat Berkunjung Wisatawan melalui Loyalitas Wisatawan sebagai Variabel Mediasi. *Media Wisata*, 19(1), 83–96.
8. Nizhamuddin, A. B (2022) Pengaruh Attraction, Amenities, Accessibilities, Infrastructure Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Tempat Wisata Taman Oval Markoni, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam – JIEBI*, Vol. 04, No. 02.
9. Priansa, D. J. (2017) *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta.
10. Riyanto, A. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan SSP (Special Super Penyet), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 01, No. 02
11. Rikah, Damayanti dan Ari Susanti (2023) PKM Kelompok Usaha Pariwisata Untuk Peningkatan Nilai Ekonomi Kawasan Pantai Balong Mulyo, *Jurnal Bakti Kita*, Vol. 04, No. 02.
12. Rossadi, L. N. dan Widayati, E. (2018) Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, Dan Atraksi Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Ke Wahana Air Balong Waterpark Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta, *Journal of Tourism and Economic*, Vol. 01, No. 02.
13. Subeni, F. dan Rizkyta, R. (2024) Pengaruh Atraksi Dan Amenitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Lengkong Culinary Night Di Lengkong Kecil, Kota Bandung, *Pringgitan*, Vol. 05, No. 01.
14. Sulila, I., Nani, Y. N. dan Anwar (2024) Pengelolaan Objek Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Molotabu Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango, *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 01, No. 11.
15. Sumarwan, U. (2017) *Perilaku Konsumen “Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran”*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
16. Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta, CV.
17. Tjiptono, Fandy (2017) *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
18. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.