



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 14110-14121

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani Gorontalo (Studi Kasus pada Wisatawan Hiu Paus Botubarani)

Fahrizal Alghifari Baruwadi, Tineke Wolok, Ramlan Amir Isa

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

fahrizal_s1manajemen@mahasiswa.ung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Hiu Paus Botubarani, Gorontalo. Secara spesifik, penelitian ini menguji tiga hal, yaitu: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, (2) pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan, dan (3) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung maupun melalui Google Form. Analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai t hitung sebesar 5,745 yang lebih besar dari t tabel 1,661. Selain itu, fasilitas wisata juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai t hitung sebesar 8,392 yang lebih besar dari t tabel 1,661. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai F hitung sebesar 212,886 yang lebih besar dari F tabel 2,70. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,814 menunjukkan bahwa 81,4% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata, sedangkan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, hubungan antar variabel tergolong sangat kuat.

Kata kunci: Pelayanan; Fasilitas Wisata; Kepuasan Wisatawan.

1. Latar Belakang

Pariwisata salah satu sektor yang sangat penting bagi perekonomian sebuah negara, khususnya Indonesia. Destinasi wisata yang menarik, fasilitas yang memadai, dan keberagaman budaya menjadi daya tarik utama bagi wisatawan dari seluruh dunia. Pemerintah dan pelaku industri pariwisata terus berinovasi untuk meningkatkan daya tarik destinasi, seperti dengan mengembangkan destinasi wisata, mengadakan event-event internasional, dan memperkenalkan program-program yang menarik. Semua upaya tersebut dilakukan untuk dapat menarik para wisatawan yang ingin merasakan indahnya destinasi wisata yang ada di Indonesia.

Sebuah destinasi wisata tidak hanya dapat dinilai dari kondisi destinasi wisata itu sendiri, tetapi dinilai juga dari fasilitas wisata, pelayanan yang berkualitas, yang mendukung pada destinasi wisata tersebut. Semakin baik kualitas destinasi wisata yang ada maka semakin puas wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata. Sebaliknya semakin rendah kualitas destinasi wisata disuatu daerah akan mengurangi tingkat harapan, atau kepuasan dari wisatawan yang berkunjung kesuatu destinasi wisata. Sejalan dengan hal tersebut salah satu destinasi wisata di Indonesia yang mempunyai ciri khas yang tidak kalah indah atau sangat menarik perhatian para wisatawan adalah Hiu Paus Botubarani.

Hiu Paus Botubarani (*Whale Shark*) adalah salah satu ikon wisata bahari di Gorontalo, berlokasi di Desa Botubarani kecamatan Bone Pantai Kabupaten Bone Bolango. Wisata ini merupakan satu-satunya lokasi di Indonesia dimana wisatawan dapat berinteraksi langsung dengan Hiu Paus. Dengan menggunakan kendaraan kita hanya membutuhkan waktu 20 menit untuk sampai di lokasi dengan jarak tempuh 12 Km. Jenis Hiu Paus ini meliputi jenis ikan raksasa yang didomestikasi sehingga dapat terus mendekat dan berinteraksi dengan manusia.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani Gorontalo (Studi Kasus pada Wisatawan Hiu Paus Botubarani)

Keberadaan Hiu Paus ini sangat menarik para wisatawan ke desa Botubarani karena desa ini merupakan salah satu destinasi utama yang terletak di Kabupaten Bone Bolango.

Kegiatan wisata yang berlangsung di desa Botubarani tetap berjalan dengan baik, wisata Hiu Paus merupakan ekowisata bahari yang mengutamakan kelestarian hiu paus yang menjadi ikon wisata dan pemanfaatan sumber daya manusia dan budaya, sehingga destinasi ini juga cukup ramai di kunjungi oleh wisatawan nusantara hingga mancanegara demi mendapatkan keindahan alam dan menjadikan salah satu tempat wisata yang cocok untuk bersantai, berdestinasi ataupun berliburan.

Berdasarkan hasil observasi, fenomena yang ditemukan dilapangan yaitu maraknya wisatawan yang sering melakukan kunjungan pada Wisata Hiu Paus Botubarani Gorontalo untuk berdestinasi, berliburan, ataupun menikmati keindahan Wisata Hiu Paus seperti pantai botubarani, pasir putih, makanan dan minuman khas Gorontalo, serta yang paling utama tentunya adalah melihat Sherly dari atas perahu yakni sebuah nama yang diberikan pada Hiu Paus yang menjadi ikon ataupun keunikan maupun ciri khas yang terdapat pada Wisata Hiu Paus Botubarani Gorontalo ini. Fenomena tersebut didukung oleh data dari Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo. Berikut merupakan data jumlah wisatawan lokal yang berkunjung di destinasi wisata Hiu Paus Desa Borubarani tahun 2020-2024:

Tabel 1 Jumlah Wisatawan Lokal Wisata Hiu Paus Botubarani 2022-2024

| Bulan | Tahun | | |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2022 | 2023 | 2024 |
| Januari | - | 1.238 | 3.085 |
| Februari | - | 1.110 | 2.103 |
| Maret | 749 | 117 | 1.555 |
| April | 54 | 1.014 | 5.293 |
| Mei | - | 2.934 | 3.360 |
| Juni | 509 | 3.753 | 2.866 |
| Juli | 1.820 | 3.101 | 11519 |
| Agustus | 1.047 | 1.958 | 2.025 |
| September | 337 | 2.237 | 2.456 |
| Oktober | - | 1.767 | - |
| November | 967 | 1.505 | - |
| Desember | - | 2.599 | - |
| Jumlah | 5.146 | 23.333 | 34.262 |
| Jumlah Total | 62.741 | | |

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo (Data Diolah Sekunder Tahun 2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dalam kurun waktu tiga (3) tahun terakhir jumlah wisatawan pada destinasi wisata hiu paus botubarani terus mengalami kenaikan. Hal ini nampak pada tahun 2022 wisatawan berjumlah 5.146 wisatawan dan di tahun 2023 wisatawan mengalami peningkatan yang berjumlah 23.333 wisatawan, tren tersebut terus mengalami kenaikan yaitu dibuktikan dengan jumlah wisatawan di tahun 2024 naik menjadi 34.262 wisatawan, jumlah ini naik drastis dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan data tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi petugas wisata untuk terus dapat meningkatkan dan mengembangkan destinasi wisata agar lebih menarik banyak para wisatawan untuk berdestinasi di wisata hiu paus botubarani.

Meskipun Hiu Paus Botubarani telah menawarkan berbagai keindahan dan keunggulan, masalah yang dihadapi oleh Hiu Paus Botubarani adalah terkait dengan kepuasan wisatawan selama berdestinasi atau berkunjung pada Hiu Paus Botubarani. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa sebagian wisatawan yang berkunjung pada Hiu Paus botubarani merasa tidak puas terhadap layanan yang ditawarkan oleh Hiu Paus Botubarani. Hal tersebut disebabkan oleh ketidakramahan para petugas wisata dan lambat respon

petugas wisata terhadap keluhan wisatawan. Hal ini dapat menyebabkan tingkat kepuasan menurun. Selain itu juga ditemukan adanya keluhan mengenai sarana dan prasarana yang masih cukup terbatas, contohnya masih minimnya fasilitas seperti penginapan di dalam area wisata hiu paus botubarani. Selain itu tempat parkir yang tidak terlalu luas sehingga membuat jalanan macet terkait fasilitas yang ditawarkan. Selain itu kondisi toilet yang kurang bersih serta keterbatasan tempat istirahat atau gazebo yang dapat menurunkan tingkat kepuasan.

Oleh karena itu untuk mengatasi berbagai keluhan tentang kurangnya pelayanan dan fasilitas, petugas wisata dapat melakukan evaluasi menyeluruh tentang kebutuhan wisatawan dan memperbaiki atau menambah fasilitas yang kurang. Selain itu, komunikasi terbuka dengan wisatawan juga penting. Petugas wisata harus siap untuk menerima umpan balik dari wisatawan dan bertindak atas keluhan atau saran yang diberikan. Dengan cara ini, mereka dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan para wisatawan sehingga wisatawan merasa puas saat berkunjung di Wisata Hiu Paus Botubarani.

Penelitian yang dilakukan oleh *Rumlus et al* (2024) menemukan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Namun di sisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh *Yasin et al* (2024) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dikarenakan terdapat inkonsistensi hasil penelitian, maka penelitian tersebut perlu dikaji atau diteliti kembali untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan lebih akurat.

Rencana penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu, yang dimana objek penelitian ini adalah pada hiu paus botubarani, sebuah destinasi wisata yang sangat populer terletak di Provinsi Gorontalo yang berbeda dengan objek penelitian terdahulu seperti pada hotel, restoran, salon, instansi ataupun perusahaan. Selain itu, kebaruan dalam penelitian ini memiliki perbedaan signifikan jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, yakni terletak pada konteks variabel yang diangkat yang dimana dalam penelitian ini menemukan formulasi baru dengan menggabungkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata sebagai variable solusi serta Kepuasan wisatawan sebagai variable masalah yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu.

Penelitian ini sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan agar destinasi wisata hiu paus botubarani dapat terus berinovasi untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan fasilitas wisata yang ditawarkan agar dapat memenuhi kepuasan wisatawan. Berdasarkan fenomena, masalah, data pendukung, *gap research* serta kebaruan dan urgensi dalam penelitian ini, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani Gorontalo (Studi Kasus Pada Wisatawan Hiu Paus Botubarani)".

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Hiu Paus Botubarani. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu lima bulan yaitu dari bulan November 2025 sampai bulan Maret 2026. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wisatawan Hiu Paus Botubarani sebanyak 34.262 jiwa berdasarkan data Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo, Desember 2024. Berdasarkan angka populasi tersebut mendapatkan sampel sebesar 100 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics.

3. Hasil dan Diskusi

Uji Validitas

Uji validitas dibutuhkan untuk mengukur sejauh mana kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menghasilkan data yang akurat dengan membandingkan hasil nilai r -hitung dengan nilai r -tabel sebesar 0,374. Apabila nilai r -hitung $<$ r -tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid, namun apabila nilai r -hitung $>$ r -tabel maka kuesioner dinyatakan valid. Berikut merupakan hasil pengujian validitas.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0,926 | 0,374 | Valid |
| 2 | 0,918 | 0,374 | Valid |
| 3 | 0,944 | 0,374 | Valid |
| 4 | 0,859 | 0,374 | Valid |
| 5 | 0,926 | 0,374 | Valid |
| 6 | 0,951 | 0,374 | Valid |
| 7 | 0,949 | 0,374 | Valid |
| 8 | 0,928 | 0,374 | Valid |
| 9 | 0,945 | 0,374 | Valid |
| 10 | 0,949 | 0,374 | Valid |

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil nilai r-hitung yang diperoleh lebih besar dari 0,374 maka peneliti menyimpulkan kuesioner yang digunakan adalah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Fasilitas Wisata (X2)

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0,773 | 0,374 | Valid |
| 2 | 0,764 | 0,374 | Valid |
| 3 | 0,809 | 0,374 | Valid |
| 4 | 0,720 | 0,374 | Valid |
| 5 | 0,720 | 0,374 | Valid |
| 6 | 0,785 | 0,374 | Valid |
| 7 | 0,667 | 0,374 | Valid |
| 8 | 0,497 | 0,374 | Valid |

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Fasilitas Wisata dinyatakan valid. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil nilai r-hitung yang diperoleh lebih besar dari 0,374 maka peneliti menyimpulkan kuesioner yang digunakan adalah valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan (Y)

| Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| 1 | 0,887 | 0,374 | Valid |
| 2 | 0,855 | 0,374 | Valid |
| 3 | 0,895 | 0,374 | Valid |
| 4 | 0,879 | 0,374 | Valid |

| | | | |
|---|-------|-------|-------|
| 5 | 0,882 | 0,374 | Valid |
| 6 | 0,907 | 0,374 | Valid |
| 7 | 0,826 | 0,374 | Valid |
| 8 | 0,824 | 0,374 | Valid |

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Kepuasan Wisatawan dinyatakan valid. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil nilai r-hitung yang diperoleh lebih besar dari 0,374 maka peneliti menyimpulkan kuesioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dibutuhkan untuk mengukur sejauh mana kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat menghasilkan data yang konsisten dengan membandingkan hasil nilai Cronbach Alpha dengan nilai sebesar 0,6. Apabila nilai Cronbach Alpha < 0,6 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel, namun apabila nilai Cronbach Alpha > 0,6. maka kuesioner dinyatakan reliabel. Berdasarkan hal tersebut, berikut adalah hasil uji reliabilitas.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

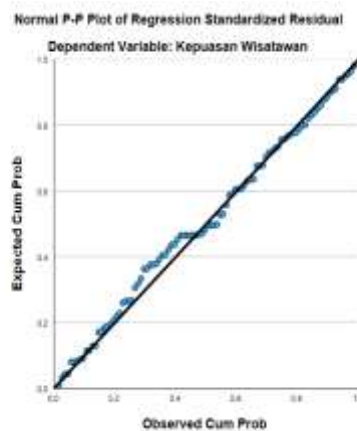
| Variabel | Cronbach Alpha | Nilai | N of Items | Keterangan |
|-------------------------|----------------|-------|------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,982 | 0,6 | 10 | Reliabel |
| Fasilitas Wisata (X2) | 0,855 | 0,6 | 8 | Reliabel |
| Kepuasan Wisatawan (Y) | 0,951 | 0,6 | 8 | Reliabel |

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa semua variable dinyatakan reliabel. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil nilai Cronbach Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6 maka peneliti menyimpulkan kuesioner yang digunakan adalah reliabel.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas sebagai berikut. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik plot normal. Titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil Uji Normalitas sebagai berikut.



Gambar 1 Hasil Uji P-Plot Normalitas Data

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan keseluruhan data berdistribusi mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai tolerance $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independent. Adapun penjelasan perhitungan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

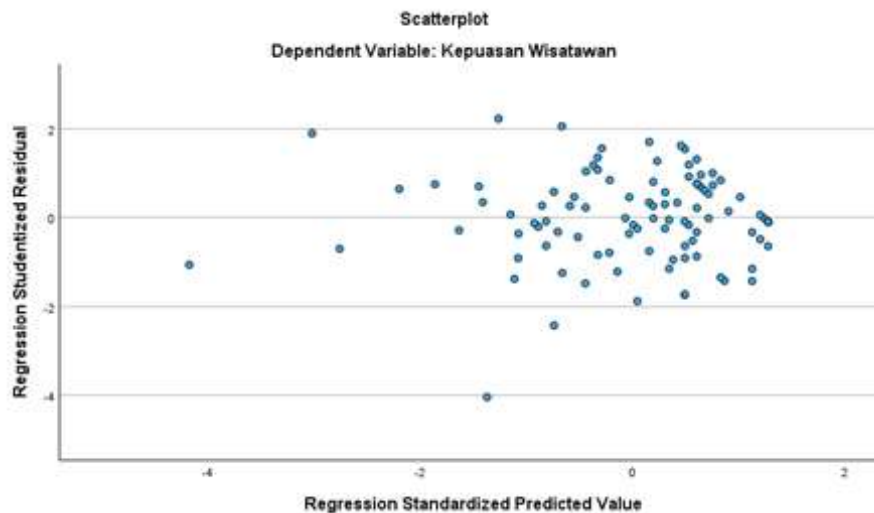
| No | Variabel | Tolerance | VIF |
|----|--------------------|-----------|-------|
| 1 | Kualitas Pelayanan | .416 | 2.404 |
| 2 | Fasilitas Wisata | .416 | 2.404 |

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai tolerance pada variable kualitas pelayanan dan fasilitas wisata sebesar $0,416 > 0,1$. Kemudian nilai VIF pada variable kualitas pelayanan dan fasilitas wisata sebesar $2,404 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolenaritas.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk memenuhi heteroskedasitas dapat dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot menggunakan IBM SPSS Statistics. Berikut ini adalah grafik pola penyebaran titik (scatterplot) dari hasil uji heteroskedastisitas.



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan pada gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan titik tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran titik-titik tersebut. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat adanya gejala heteroskedastisitas.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 7 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

| Variabel | N | Minimum | Maximum | Mean | Std Deviation |
|-----------------------------|-----|---------|---------|-------|---------------|
| Kualitas Pelayanan | 100 | 14 | 70 | 57,78 | 11.512 |
| Fasilitas Wisata | 100 | 11 | 56 | 44,96 | 8.470 |
| Kepuasan Wisatawan | 100 | 11 | 56 | 46,51 | 8.499 |
| Valid N (<i>listwise</i>) | 100 | | | | |

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tertinggi berada pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 57,78 sedangkan yang terendah adalah variabel Fasilitas Wisata sebesar 44,96. Selain itu, standar deviasi tertinggi berada pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 11.512 dan yang terendah adalah variabel Fasilitas Wisata sebesar 8.470.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah analisis regresi linier berganda. Adapun hasil analisisnya sebagai berikut :

Tabel 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| No | Variable | Unstandardized B | Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig |
|----|--------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| | Constant | 4.219 | 2.083 | | 2.026 | .046 |
| 1 | Kualitas Pelayanan | .288 | .050 | .390 | 5.745 | <.001 |
| 2 | Fasilitas Wisata | .571 | .068 | .569 | 8.392 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis diatas, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil yakni:

$$Y = 4,219 + 0,288 + 0,571 + e$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 4,219 menyatakan bahwa apabila variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata = 0, maka besarnya variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan adalah bernilai positif 4,219. Nilai koefisien regresi variabel X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,288 atau sebesar 28,8% menunjukkan setiap perubahan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan maka meningkatkan Kepuasan Wisatawan sebesar 28,8%. Nilai koefisien regresi variabel X2 (Fasilitas Wisata) sebesar 0,571 atau sebesar 57,1% menunjukkan setiap perubahan variabel Fasilitas Wisata sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan sebesar 57,1%.

Uji-t

Pengujian hipotesis untuk uji-t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan. Dengan membandingkan nilai t-hitung dan nilai

t-tabel. Diketahui bahwa nilai t-tabel dengan nilai α sebesar 5% adalah 1,661. Adapun pengujian hipotesis uji-t sebagai berikut.

Tabel 9 Hasil Uji-t

| No | Variable | Unstandardized B | Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig |
|----|--------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| | Constant | 4.219 | 2.083 | | 2.026 | .046 |
| 1 | Kualitas Pelayanan | .288 | .050 | .390 | 5.745 | <.001 |
| 2 | Fasilitas Wisata | .571 | .068 | .569 | 8.392 | <.001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan
 Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan gambar diatas, pengujian hipotesis analisis uji-t menunjukkan hasil sebagai berikut :

Menunjukkan nilai t-hitung sebesar (5,745 > 1,661) dengan nilai signifikansi (0,001 < 0,05) dan koefisien regresi sebesar 0,288. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Maka hipotesis H1 diterima. Menunjukkan nilai t-hitung sebesar (8,392 > 1,661) dengan nilai signifikansi (0,001 < 0,05) dan koefisien regresi sebesar 0,571. Maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Maka hipotesis H2 diterima.

Uji-F

Uji-F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan. Dengan membandingkan nilai F-hitung dan nilai F-tabel. Diketahui bahwa nilai F-tabel dengan nilai α sebesar 5% adalah 2,70. Adapun pengujian hipotesis uji-F sebagai berikut.

Tabel 10 Hasil Uji-F

| No | Variable | Sum Of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----|------------|----------------|----|-------------|---------|--------|
| 1 | Regression | 5824.127 | 2 | 2912.063 | 212.886 | <.001b |
| 2 | Residual | 1326.863 | 97 | 13.697 | | |
| | Total | 7150.990 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan
 b. Predictors (Constant), Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan
 Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan tabel diatas, Menunjukkan nilai F-hitung sebesar (212,886 > 2,70) dengan nilai signifikansi (0,001 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Maka hipotesis H3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R²) dilakukan untuk mengetahui besarnya sumbangsi yang diberikan variabel independen pada Variabel dependen atau seberapa banyak variabel independen mampu menjelaskan Variabel dependen. Dengan mengacu pada tabel Koefisien Determinasi. Adapun hasil uji Koefisien Determinasi (R²).

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| No | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|----|--------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .902 a | .814 | .811 | 3.69851 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Olahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi pada nilai R square sebesar 0,814. Maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Wisata (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 0,814 atau 81,4%. Sedangkan sisanya (100% - 81,4% = 18,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai interval koefisien determinasi tergolong “sangat kuat”.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Ketika destinasi wisata menyediakan kualitas pelayanan yang baik, maka wisatawan akan merasa puas dan nyaman saat berdestinasi dan juga berfungsi sebagai strategi pemasaran yang efektif. Dalam lingkungan destinasi, memastikan kualitas pelayanan menjadi kunci untuk memenuhi kepuasan wisatawan serta meningkatkan reputasi destinasi wisata. Dengan memberikan layanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan wisatawan, sebuah destinasi dapat menciptakan pengalaman positif yang mendorong wisatawan untuk mendapatkan kepuasan atau merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hiu Paus Botubarani. Maka dari hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa wisatawan hiu paus botubarani merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak hiu paus botubarani antara lain lingkungan yang bersih, sikap petugas yang profesional serta petugas mampu memberikan informasi yang jelas.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan hiu paus botubarani. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji-t bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,745 > t-tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi (0,001 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani diterima, Maka Hipotesis H1 diterima.

Hal ini berarti bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan Hiu Paus Botubarani memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan wisatawan maka akan menambah kepuasan yang dirasakan wisatawan.

Berdasarkan teori *customer satisfaction*, pelanggan memiliki harapan terkait pelayanan yang ditawarkan. Seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang ditawarkan pada hiu paus botubarani. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, maka kepuasan pelanggan akan menurun. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat teori *customer satisfaction*, di mana kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pelanggan pada hiu paus botubarani.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha *et al*, 2024) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yasin *et al*, 2024) yang menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan.

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan

Fasilitas wisata adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memenuhi tingkat kepuasan wisatawan. Fasilitas wisata dapat diartikan sebagai segala bentuk yang diberikan oleh Hiu Paus Botubarani untuk memenuhi kebutuhan wisatawan seperti ketersediaan area parkir, tersedianya toilet. Jika fasilitas wisata dianggap kurang memadai, maka wisatawan akan merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan fasilitas yang ditawarkan. Oleh karena itu, Destinasi wisata harus memperhatikan fasilitas wisata untuk memenuhi kepuasan wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hiu Paus Botubarani. Maka dari hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa wisatawan hiu paus botubarani merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan oleh pihak hiu paus botubarani antara lain ketersediaan fasilitas penginapan, tersedianya tempat parkir, dan ketersediaan toilet umum dan gazebo.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Hiu Paus Botubarani. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji-t bahwa Fasilitas Wisata (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 8,392 > t-tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani diterima. Maka Hipotesis H2 diterima.

Hal ini berarti bahwa semakin baik fasilitas wisata yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hiu Paus Botubarani memberikan fasilitas yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan wisatawan maka akan menambah kepuasan yang dirasakan wisatawan.

Berdasarkan teori *customer satisfaction*, pelanggan memiliki harapan terkait fasilitas wisata yang ditawarkan, seperti ketersediaan akomodasi, keberagaman restoran dan kuliner, pusat informasi wisata, dan fasilitas umum. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat teori customer satisfaction yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada perbandingan antara harapan dan kenyataan. Apabila fasilitas wisata dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, maka kepuasan mereka akan meningkat, namun jika tidak, maka kepuasan dapat menurun meskipun layanan tetap berjalan pada hiu paus botubarani.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prastuti, M, 2024) menemukan bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Namun, penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halim, J.J, 2024) yang menunjukkan hasil bahwa fasilitas wisata tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wisatawan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan

Kepuasan Wisatawan yaitu sebuah parameter untuk mengukur wisatawan merasa puas atau tidak puas saat berdestinasi pada sebuah destinasi wisata. Kepuasan wisatawan pada Hiu Paus Botubarani diukur melalui kualitas pelayanan dan fasilitas wisata. Apabila wisatawan mendapatkan layanan yang baik, maka akan merasakan puas, sebaliknya apabila wisatawan mendapatkan layanan yang tidak baik, maka akan merasakan tidak puas. Oleh karena itu, sebuah destinasi wisata penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata untuk memenuhi kepuasan wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Hiu Paus Botubarani. Maka dari hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa wisatawan hiu paus botubarani merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang ditawarkan oleh pihak hiu paus botubarani antara lain lingkungan bersih, & ketersediaan fasilitas penginapan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Hiu Paus Botubarani. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji-F bahwa nilai F-hitung sebesar 212,886 lebih besar dari pada F-tabel 2,70 ($212,886 > 2,70$) dan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani diterima. Maka Hipotesis H3 diterima.

Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hiu Paus Botubarani memberikan kualitas

pelayanan dan fasilitas yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan wisatawan, maka akan menambah kepuasan wisatawan.

Berdasarkan teori *customer satisfaction*, kepuasan pelanggan dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang ditawarkan. Seperti bukti fisik dan ketersediaan akomodasi. Apabila Pelayanan dan Fasilitas yang ditawarkan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang ditawarkan pada hiu paus botubarani. Sebaliknya, jika Pelayanan dan Fasilitas tidak memenuhi harapan, maka kepuasan pelanggan akan menurun. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat teori *customer satisfaction* yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada perbandingan antara harapan dan kenyataan yang ditawarkan pada hiu paus botubarani.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alana dan Putro, 2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Hiu Paus Botubarani Gorontalo (Studi Kasus Pada Wisatawan Hiu Paus Botubarani), Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan yang baik memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang tinggi akan secara langsung meningkatkan kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas Wisata yang baik memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata yang tinggi akan secara langsung meningkatkan kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan dan Fasilitas wisata yang baik memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan fasilitas wisata yang tinggi akan secara langsung meningkatkan kepuasan wisatawan.

Referensi

1. Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Pada Goa Lwo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), 180–194. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
2. Abni, S. R. N., Joelly, D. A., Bessy, N. R., & Savira, N. R. A. (2024). Kontribusi Bahasa Indonesia dalam memajukan sektor pariwisata. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
3. Amilatur Rofiah, & Devita Gantina. (2025). The Influence of Service Quality and Facilities on Tourists' Interest in Visiting Ragunan Zoo, Jakarta. *Ikra-Ith Humaniora: Journal of Social and Humanities*, 10(1), 190–198. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v10i1.5515>
4. Cahyaditya, R., & Permadi, L. A. (2024). The Influence of Service Quality and Tourist Satisfaction on Post-Visit Behavior to Kuta Tourism Village, Central Lombok Regency, Mediated by Local Culture. *Journal of Socioeconomics and Humanities*, 10(1), 21–29. <https://doi.org/10.29303/jseh.v10i1.456>
5. Dinda, A. N. R. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERWISATA DI KAMPOENG WISATA TABEL INDAH.
6. Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. HIRA TECH. Lampung
7. Hamid, F. P., Wolok, T., Juanna, A., Gorontalo, U. N., Gorontalo, U. N., & Gorontalo, U. N. (2025). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata Hiu Paus Botubarani. *Jambura*, 7(3), 1085–1098. <https://doi.org/10.37479/jimb.v7i3.29919>
8. Fadilla, H. (2024). Pengembangan sektor pariwisata untuk meningkatkan pendapatan daerah di Indonesia. *Benefit: Journal of Bussiness, Economics, and Finance*, 2(1), 36–43.
9. Hariani, Y. S., Suryawardani, I. G. A. O., & Diarta, I. K. S. (2020). Tourist Satisfaction with the Tourist Attraction Elements of Kuta Beach, Lombok. *Jumpa*, 6, 557–577. <https://www.academia.edu/download/84658829/33250.pdf>
10. Hasan, S., Taan, H., & Ismail, Y. L. (2025). Pengaruh Kualitas Objek Wisata Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Pada Objek Wisata Hiu Paus Botubarani Kabupaten Bone Bolango. *Jambura*, 8(2), 409–414. <https://doi.org/10.37479/jimb.v8i2.34385>
11. Huda, N. N., Suryoko, S., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas wisata terhadap Keputusan berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening (Studi pada pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 198–206.
12. Ibrahim, R., Yantu, I., & Monoarfa, M. A. (2024). Optimalisasi Kinerja Pengelola Dengan Kompetensi Dan Pelayanan Terbaik: Studi Pada Wisata Hiu Botubarani. *Jambura*, 7(2), 846–855. <https://doi.org/10.37479/jimb.v7i2.27476>
- Idrus, salim al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative. Jakarta

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7993>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

13. Rahman, E., Asnawi, M. A., & Sau, M. F. (2025). Pengaruh Green Marketing Mix Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Hiu Paus Desa Botubarani Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. *JAMBURA*, 2(7), 1383–1401. <https://doi.org/10.62335/cendekia.v2i7.1577>
14. Soleha, S. (2023). Potensi Pariwisata Halal di Indonesia dalam Menarik Wisatawan Internasional. *Journal of Islamic Tourism Halal Food Islamic Traveling and Creative Economy*, 3(2), 134-143.
15. Utami, C. R., & Widyasputri, V. T. A. (2023). Evaluasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dalam Meningkatkan Kualitas Daya Tarik Objek Wisata Kota Semarang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 4994-5007.