

# cek yudis 1

by Syntya Anjani

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

---

**Submission date:** 19-Aug-2025 12:10PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2731758629

**File name:** untuk\_cek.pdf (1.03M)

**Word count:** 10622

**Character count:** 69498

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah salah satu tujuan wisata utama di Indonesia yang menyediakan berbagai pilihan wisata, termasuk wisata alam, budaya, sejarah, dan kuliner (Wicaksono, 2020). Kota ini dikenal karena daya tariknya yang istimewa dan khas, sehingga menjadi salah satu lokasi paling populer bagi wisatawan lokal dan internasional. Jumlah pengunjung yang datang ke tempat-tempat wisata di Yogyakarta terus bertambah dari tahun ke tahun. Hal ini di dukung dari data buku Statistik Kepariwisataaan Daerah Istimewa Yogyakarta 2023 yang menunjukkan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 511.817 orang sedangkan wisatawan lokal sebanyak 23.563.038 orang (Pusdatin Kemendikbud dan Kemendagri Republik Indonesia, 2023). Berbagai jenis wisata dapat ditemukan di Yogyakarta, mulai dari wisata pantai dengan pemandangan eksotis seperti Pantai Parangtritis, Pantai Indrayanti, dan Pantai Timang, hingga desa wisata yang menawarkan pengalaman kehidupan pedesaan yang autentik, seperti Desa Wisata Nglanggeran dan Desa Wisata Kasongan. Selain itu, wisata budaya dan sejarah juga menjadi daya tarik utama dengan keberadaan berbagai candi bersejarah seperti Candi Borobudur dan Candi Prambanan. Tidak hanya itu, kawasan Keraton Yogyakarta, Tamansari, serta Malioboro sebagai pusat perbelanjaan dan ikon wisata kota turut menjadi magnet bagi para pelancong. Selain wisata budaya dan sejarah, DIY juga

memiliki potensi besar dalam ekowisata. Kawasan wisata alam seperti Kaliurang di lereng Gunung Merapi, Hutan Pinus Mangunan, serta berbagai gua dan air terjun semakin populer di kalangan wisatawan yang mencari pengalaman wisata berbasis alam dan petualangan (Wicaksono, 2020).

Menurut Yulianto, (2021) keberhasilan pengembangan ekowisata di Yogyakarta tidak dapat dilepaskan dari kolaborasi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan bisnis yang terkait dengan pariwisata. Pemerintah daerah secara aktif menciptakan infrastruktur dan fasilitas pendukung untuk memungkinkan pertumbuhan ekowisata, sementara masyarakat lokal berperan sebagai pengelola dan pemain utama dalam pelestarian tempat wisata (Hadi, 2024). Ekowisata di Yogyakarta, berkat kolaborasi berbagai pihak, tidak hanya membantu pertumbuhan ekonomi, tetapi juga perlindungan lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal (Yulianto, 2021). Selain pengembangan infrastruktur dan fasilitas, pengelolaan ekowisata Yogyakarta juga berfokus pada pendidikan dan inisiatif kesadaran lingkungan. Wisatawan dipersilakan untuk belajar lebih banyak tentang pentingnya pelestarian lingkungan, pengurangan jejak karbon, dan penghormatan terhadap budaya dan adat istiadat setempat (Hadi, 2024). Hal ini memungkinkan ekowisata di Yogyakarta untuk berkembang dengan tetap menjaga keseimbangan antara eksploitasi alam dan kegiatan konservasi.

Provinsi DIY memiliki beberapa kabupaten, di antaranya adalah Kabupaten Kulon Progo. Kabupaten ini dikenal sebagai salah satu wilayah yang secara aktif mengembangkan pariwisata yang berbasis pada alam dan budaya

dengan pendekatan yang berkelanjutan. Kehadiran Bandara Yogyakarta *International Airport* memberikan dampak positif bagi pertumbuhan pariwisata di wilayah ini, yang ditandai dengan munculnya berbagai objek wisata baru yang semakin populer dan menarik lebih banyak wisatawan (Kusuma & Salindri, 2022). Dalam penelitian Syamsu, (2018) salah satu bentuk potensi wisata alam yang banyak ditemukan di Indonesia adalah air terjun, yang tidak hanya berfungsi sebagai sumber pengairan bagi masyarakat, tetapi juga menjadi daya tarik wisata. Menyadari potensi yang dimiliki Desa Jatimulyo, khususnya dengan adanya berbagai air terjun dan destinasi ekowisata unggulan, pengembangan sektor pariwisata kini menjadi semakin diprioritaskan. Destinasi seperti Ekowisata Sungai Mudal, Air Terjun Kembang, dan Air Terjun Kedung Pedut tidak hanya berkontribusi dalam meningkatkan ekonomi masyarakat setempat, tetapi juga mendorong upaya pelestarian alam (Jatimulyo et al., 2024). Berdasarkan data dari Statistik Kepariwisataaan DIY 2023, jumlah wisatawan yang mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal, Air Terjun Kembang, dan Air Terjun Kedung Pedut dapat dibandingkan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Ekowisata Kulon Progo 2023

No	Destinasi wisata	Jumlah kunjungan
1.	Ekowisata Sungai Mudal	130.251
2.	Air Terjun Kedung Pedut	61.350
3.	Air Terjun Kembang Soka	25.424

Sumber : Buku Statistika Kepariwisataaan DIY, 2023

Ekowisata Sungai Mudal menjadi destinasi wisata alam paling diminati di Kulon Progo, dengan jumlah kunjungan hampir dua kali lipat lebih banyak dibanding Air Terjun Kedung Pedut dan lebih dari lima kali lipat dibanding Air Terjun Kembang Soka. Hal ini menunjukkan tingginya minat wisatawan terhadap daya tarik dan fasilitas yang ditawarkan oleh Sungai Mudal dibandingkan dengan destinasi serupa di wilayah tersebut.

Tabel 1. 2 Perbandingan Wisata Sungai Mudal dengan Air Terjun di Kulon Progo

Air Terjun Kedung Pedut	Air Terjun Kembang Soka	Ekowisata Sungai Mudal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ±5 kolam alami (kedung), warna toska, kedalaman 2–5 m; berenang bisa, arus relatif deras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 kolam; air jernih &amp; toska, kedalaman bervariasi (1 m–2,5 m); dua aliran air terjun.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 kolam alami (anak 1 m, dewasa 1,5–2 m), air jernih hijau kebiruan.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet, musholla, warung, parkir, locker, jembatan bambu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet, musholla, warung, parkir, gazebo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet, musholla, warung, parkir, gazebo, kamar ganti, Wi-Fi, spot foto</li> </ul>

48 Air Terjun Kedung Pedut	Air Terjun Kembang Soka	Ekowisata Sungai Mudal
<ul style="list-style-type: none"> <li>Flying fox, zipline, rappelling, trekking, gardu pandang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trekking ringan, renang, gazebo, sewa ban/life vest, camping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flying fox selfie, zip-bike, tree-top, outbond, camping area, sewa ban/life vest</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trekking menurun, licin saat hujan, 5 – 10 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan kaki ~200 m, jalur alami, tracking ringan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan paving ±500 m, mudah, jalur nyaman</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Banyak kedung warna toska + sensasi adrenaline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dua aliran air, kolam toska, nuansa “back-to-nature”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolam anak &amp; dewasa, wahana outbond &amp; camping komplet</li> </ul>

5 Ekowisata Sungai Mudal terletak di Dusun Banyunganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo, <sup>24</sup> adalah salah satu lokasi ekowisata yang mengalami perkembangan pesat di Yogyakarta. (Jatimulyo et al., 2024). Akses menuju objek wisata ini hanya memungkinkan dengan kendaraan pribadi, mengingat tidak tersedia angkutan umum yang menjangkau Ekowisata Sungai Mudal. Medan jalan yang naik turun juga menjadi tantangan tersendiri,

sehingga kendaraan berukuran besar seperti bus tidak dapat melaluinya. Oleh karena itu, akses hanya dapat dilakukan menggunakan sepeda motor, mobil pribadi, atau bus berukuran kecil. Destinasi ekowisata ini terkenal dengan keindahan alamnya, aliran airnya yang jernih, dan lingkungannya yang masih terjaga. Sungai Mudal berasal dari sumber aliran air alami yang terus-menerus sepanjang tahun, sehingga menjadikannya lokasi wisata yang tidak hanya memberikan keindahan alam namun juga pengalaman edukasi dan konservasi bagi pengunjung. Sungai Mudal memiliki berbagai daya tarik utama, seperti kolam pemandian alami yang menyegarkan, wahana *flying fox* untuk pecinta petualangan, *gazebo* untuk bersantai dan menikmati keindahan alam, serta area outbound yang dirancang untuk wisata edukasi dan kegiatan kelompok. Dengan konsep wisata alam yang memadukan petualangan dan edukasi, Ekowisata Sungai Mudal menjadi destinasi yang cocok bagi wisatawan dari berbagai kalangan, mulai dari keluarga, komunitas, hingga wisatawan mancanegara yang mencari pengalaman ekowisata otentik.

Ekowisata Sungai Mudal di Kulon Progo mengalami pertumbuhan jumlah pengunjung dalam beberapa tahun terakhir (Ekantara, 2024). Berdasarkan data pihak pengelola Ekowisata Sungai Mudal lonjakan jumlah pengunjung dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan adanya perkembangan positif dalam daya tarik destinasi tersebut. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 28.441 wisatawan berkunjung, kemudian meningkat signifikan menjadi 78.815 orang pada tahun 2022, dan terus mengalami kenaikan hingga mencapai 104.022 kunjungan pada

tahun 2023. Pihak pengelola Ekowisata Sungai Mudal menetapkan target kunjungan wisatawan tahunan sebagai indikator keberhasilan. Namun, pada tahun 2021 dan 2022, jumlah kunjungan belum mencapai target, sedangkan pada tahun 2023 target tersebut berhasil dilampaui (Pengelola ESM, 2025).

Pertimbangan seseorang dalam memilih untuk berwisata ke suatu tempat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan (Nahdi & Putri, 2022). Faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan wisata bisa sangat beragam, mulai dari kebutuhan akan relaksasi, keinginan untuk mencari pengalaman baru, hingga rekomendasi dari orang lain. Faktor-faktor seperti keindahan alam, fasilitas yang memadai, keramahan layanan, dan kemudahan akses turut memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih destinasi wisata. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai peran tingkat kepuasan pengunjung dalam mendorong keputusan tersebut. Meski pengunjung mungkin merasa puas terhadap layanan dan suasana wisata yang disediakan, belum tentu mereka melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan kepada orang lain (Ramadhien et al., 2024). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung memengaruhi kunjungan ulang dan promosi dari mulut ke mulut, serta bagaimana pengelola dapat mengoptimalkan kepuasan tersebut agar tercapai peningkatan jumlah kunjungan yang berkelanjutan. Namun, peningkatan ini belum tentu sejalan dengan tingkat kepuasan pengunjung. Beberapa aspek layanan dan harga menjadi faktor penentu utama dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap destinasi yang mereka kunjungi (Nahdi

et al., 2022). Tantangan dalam pelayanan juga perlu diatasi agar pengalaman wisatawan tetap memuaskan dan berkelanjutan, peningkatan jumlah pengunjung ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai untuk memastikan pengalaman yang memuaskan bagi para wisatawan (Handoko, 2016).

Bukti dari kondisi tersebut dapat ditemukan melalui berbagai ulasan yang mencerminkan beragam pengalaman wisatawan, baik dalam bentuk kritik maupun pujian, yang disampaikan melalui media, khususnya ulasan Google. Ulasan-ulasan ini menjadi cerminan langsung dari persepsi dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, fasilitas, serta pengelolaan destinasi wisata secara keseluruhan. Berikut merupakan beberapa ulasan yang dialami oleh wisatawan yang pernah mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal:

Gambar 1. 1 Ulasan positif dari wisatawan



Sumber: [google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal](https://www.google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal)

Gambar 1. 2 Ulasan negatif dari wisatawan



Sumber: [google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal](https://www.google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal)

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap Ekowisata Sungai Mudal menunjukkan adanya keberagaman pengalaman yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti fasilitas, pelayanan, keamanan, dan kondisi lingkungan pada saat kunjungan. Sebagian besar wisatawan merasa puas dengan keindahan alam yang ditawarkan, kebersihan lingkungan, serta harga tiket yang terjangkau. Fasilitas tambahan seperti live music, kolam terapi ikan, dan warung makan juga menambah nilai positif dalam pengalaman berwisata, seperti yang disampaikan oleh Aulia Fajar Rahmadhani dan Jauharotul Muddassir. Namun demikian, kepuasan ini tidak sepenuhnya merata. Beberapa wisatawan menyampaikan keluhan terkait kurangnya informasi yang memadai, terutama saat terjadi penutupan mendadak karena faktor alam, seperti yang dialami oleh Hastea. Selain itu, aspek keselamatan dan perlakuan terhadap pengunjung juga menjadi perhatian serius. Ulasan dari Indro Satrio Wibowo menunjukkan adanya kekurangan dalam

penanganan situasi darurat dan kurangnya empati dari petugas terhadap kondisi pengunjung yang mengalami kejadian tidak menyenangkan.

Kepuasan pengunjung menjadi faktor utama dalam keberlanjutan industri pariwisata, termasuk ekowisata (Amalia, 2023). Tingkat kepuasan dapat tercermin dari perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan, apakah sesuai atau tidak dengan harapan yang dimilikinya sebelum digunakan. Jika pelayanan yang diberikan, khususnya oleh karyawan, memenuhi ekspektasi wisatawan, maka mereka cenderung merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung di masa mendatang (Anjani et al., 2024). Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, kemungkinan besar kepuasan tidak tercapai dan wisatawan enggan untuk kembali. Menurut Kotler (2019), kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional yang terjadi setelah pelanggan melakukan perbandingan terhadap kinerja produk yang mereka terima dengan harapan awal mereka, yang kemudian menghasilkan perasaan puas atau kecewa. Wisatawan yang puas biasanya memiliki kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang serta membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Sebaliknya, apabila mereka merasa tidak puas, hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi dan menghambat perkembangan ekonomi di wilayah tersebut. (Elliyana et al., 2022). Pemahaman mendalam mengenai aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sangat penting bagi pengelola ekowisata guna mendukung keberlanjutan dan daya tarik destinasi, terutama dalam menjaga keseimbangan antara eksploitasi wisata dan pelestarian lingkungan (Nahdi & Putri, 2022).

Beberapa penelitian telah mengidentifikasi faktor kunci yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi, (2001) pelanggan merasa puas jika produk yang dibeli memiliki kualitas baik, kualitas pelayanan yang berperan penting dalam kepuasan pelanggan dengan model *Servqual* sebagai salah satu acuannya. Faktor emosional juga dapat meningkatkan kepuasan terutama ketika produk bermerek memberikan kebanggaan dan nilai sosial, harga yang lebih rendah untuk produk dengan kualitas serupa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terutama bagi mereka yang sensitif terhadap harga dan mencari nilai lebih dalam pembelian (Elliyana et al., 2022). Pengunjung dapat merasakan tiga tingkat kepuasan yaitu ketika kenyamanan tidak sesuai harapan, mereka merasa tidak terpenuhi harapannya. Jika kenyamanan selaras dengan yang diinginkan, mereka <sup>17</sup> merasa puas dan senang. Sedangkan jika kenyamanan melebihi harapan, mereka akan merasa sangat puas, bahagia, bahkan antusias. (Falaq et al., 2022). Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung sangat penting untuk mempertahankan daya tarik Ekowisata Sungai Mudal dalam menghadapi persaingan yang ketat dari tempat-tempat wisata lainnya.

Beberapa elemen yang berdampak pada kepuasan konsumen mencakup mutu pelayanan yang diberikan serta tingkat harga yang ditetapkan oleh penyedia jasa atau produk (Christono, 2019). Dalam memberikan pelayanan, perhatian terhadap umpan balik dan keluhan pengunjung menjadi elemen penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan wisata. Hal ini menuntut adanya interaksi langsung antara pihak pengelola dan pengunjung, guna memperoleh umpan balik

berupa tanggapan terhadap fasilitas dan layanan yang telah diterima. Umpan balik tersebut berperan sebagai bentuk pengawasan sekaligus indikator keberhasilan dalam upaya memenuhi tingkat kepuasan pengunjung (Suhartapa, 2022). Kualitas pelayanan menjadi aspek utama bagi kepariwisataan karena berperan dalam memengaruhi kepuasan konsumen, yang hanya dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang baik (Lumintang et al., 2023). Menurut Tasunar, (2006) kualitas menghasilkan nilai plus yang memotivasi pelanggan untuk menjalin relasi timbal balik yang bermanfaat dengan badan usaha dalam periode berkelanjutan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pihak penyedia mampu memberikan pelayanan yang sesuai atau setara dengan ekspektasi konsumen. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima pelanggan berada di bawah harapan mereka, maka pelayanan tersebut dianggap kurang baik (Erinawati & Syafarudin, 2021). Kualitas pelayanan di objek wisata mencakup berbagai hal yang mampu mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan tempat tersebut. Hal ini disebabkan oleh kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan, serta daya tarik berupa keunikan dan nilai tinggi yang dimiliki objek wisata tersebut, yang menjadi alasan utama wisatawan memilih destinasi tertentu.

Ketika memilih destinasi yang berkelanjutan, wisatawan sering kali mempertimbangkan harga (Falaq et al., 2022). Keputusan konsumen untuk mengunjungi suatu destinasi wisata dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, terutama ketika dihadapkan pada banyak pilihan. Salah satu faktor utama yang

menjadi perhatian adalah harga yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa pariwisata kepada pengunjung (Ramadhien et al., 2024). Harga adalah indikator nilai dari sebuah produk atau layanan yang diekspresikan dalam bentuk mata uang, dan menggambarkan jumlah pengeluaran yang perlu dibayarkan oleh pelanggan untuk memperolehnya (Untoro, 2010). Harga yang terjangkau atau kompetitif dapat menjadi faktor pendorong dalam meningkatkan efektivitas pemasaran. Harga yang terlalu tinggi mungkin akan sangat mahal bagi pengunjung yang memiliki anggaran terbatas, sementara harga yang terlalu rendah dapat mengganggu tujuan manajemen destinasi (Elliyana et al., 2022). Ditemukan bahwa beberapa pengunjung merasa harga tiket masuk dan fasilitas yang disediakan cukup terjangkau. Beberapa pengunjung berpendapat menganggap biaya yang telah mereka keluarkan setara dengan kualitas dan sarana yang mereka dapatkan. Sementara itu, dibandingkan dengan destinasi ekowisata lain di wilayah sekitarnya, harga di Ekowisata Sungai Mudal dianggap lebih kompetitif. Harga tiket masuk, harga tambahan untuk wahana, dan harga makanan dan minuman di tempat wisata, semuanya mempengaruhi keputusan wisatawan untuk datang. Oleh karena itu, menetapkan biaya yang wajar dan konsisten dengan kualitas layanan merupakan pendekatan penting untuk menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan kesenangan mereka (Sari & Mayasari, 2022). Menurut Sari & Mayasari, (2022) menegaskan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan yang unggul dan tarif yang bersaing mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih positif serta meningkatkan minat kunjungan ulang.

<sup>33</sup> Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh pelayanan dan harga terhadap tingkat kepuasan pengunjung di destinasi ekowisata. Hal ini penting karena kualitas layanan dan harga adalah dua kriteria penting dalam menentukan kebahagiaan konsumen (Neuneu Nurcahyani, 2022). Dengan mempertimbangkan penjelasan sebelumnya, penulis memutuskan <sup>76</sup> untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNJUNG DI EKOWISATA SUNGAI MUDAL KULON PROGO”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan antara ekspektasi dan realita yang dirasakan oleh pengunjung Ekowisata Sungai Mudal, yang tampak dari berbagai keluhan mengenai pelayanan yang belum memuaskan. Perbedaan antara persepsi pengunjung terkait kualitas layanan dan harga tiket menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar yang diharapkan serta keselarasan harga dengan nilai pengalaman yang diperoleh. Oleh karena itu, <sup>21</sup> penelitian ini difokuskan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pengunjung, dengan tujuan menemukan solusi strategis guna menyempurnakan pengalaman wisata dan menelaraskan harapan pengunjung dengan realita layanan yang tersedia.

<sup>67</sup> Berdasarkan latar belakang tersebut maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo?
- <sup>36</sup> 2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo?
- <sup>120</sup> 3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo?

### <sup>38</sup> C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.
2. Untuk memahami pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.
- <sup>97</sup> 3. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu memajukan ilmu pemasaran. Dengan berkonsentrasi pada masalah kualitas layanan dan harga, penelitian ini

dapat menjadi referensi bagi para akademisi dan dasar untuk penelitian masa depan tentang perilaku wisatawan di lokasi ekowisata.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu pengelola lokasi wisata, khususnya Ekowisata Sungai Mudal, untuk meningkatkan kepuasan wisatawan melalui teknik pemasaran yang lebih efisien. Data dan kesimpulan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengelolaan yang lebih efektif ekowisata, termasuk peningkatan fasilitas pengunjung, layanan. Dengan memahami aspek-aspek yang menentukan kepuasan pengunjung, pengelola dapat mengembangkan teknik pemasaran yang lebih optimal guna menarik lebih banyak pengunjung sekaligus menyeimbangkan antara pelestarian lingkungan dan keuntungan ekonomi bagi masyarakat lokal.

## E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal, Kulon Progo. Ruang lingkup penelitian mencakup aspek pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata, harga tiket masuk serta layanan tambahan, dan bagaimana kedua faktor ini mempengaruhi kepuasan pengunjung. Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas ke faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Responden penelitian adalah pengunjung yang mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal

2. Variabel yang Dikaji

- a. Variabel independen: Kualitas pelayanan dan harga.
- b. Variabel dependen: Kepuasan pengunjung.

3. Lingkup Geografis

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan Ekowisata Sungai Mudal yang terletak di Dusun Banyunganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Batasan Konteks

Penelitian ini hanya berfokus pada faktor kualitas pelayanan dan harga sebagai faktor utama kepuasan pengunjung, tanpa membahas aspek lain yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan.

8  
BAB III

**METODE PENELITIAN**

**A. Desain Penelitian**

Penelitian ini dirancang guna untuk mengetahui pengujian terhadap suatu teori atau hipotesis dengan menggunakan metodologi yang konsisten dan tidak mengintegrasikan sumber rujukan eksternal yang berada di luar parameter penelitian yang telah ditetapkan untuk mendukung atau menolak temuan penelitian sebelumnya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu pendekatan positivisme digunakan untuk mengkaji objek penelitian melalui analisis terhadap populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2023). Instrumen penelitian yang dirancang secara metodologis digunakan dalam data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengevaluasi hipotesis yang telah dirancang sebelumnya (Sugiyono, 2023). Pendekatan kuantitatif ini melibatkan serangkaian observasi atau pengukuran yang datanya diperoleh langsung dari responden melalui survei. Selain itu, studi ini menerapkan desain *cross-sectional*, hal ini menandakan bahwa pengumpulan data dilakukan selama periode waktu tertentu, namun tidak harus dilaksanakan pada waktu yang sama.

**B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Ekowisata Sungai Mudal, yang terletak di

Dusun Banyunganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Mei-Juni 2025.

### C. <sup>34</sup> Definisi Operasional Variabel Penelitian

#### Definisi Variabel Penelitian

Dalam suatu penelitian, penting untuk menyusun definisi operasional yang menjelaskan variabel yang terlibat. Menurut (Sugiyono, 2023) variabel penelitian merupakan karakteristik, ciri, atau ukuran yang melekat pada individu, benda, institusi, atau aktivitas tertentu yang memiliki keberagaman nilai dan telah ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian untuk selanjutnya dianalisis guna memperoleh simpulan. Pada penelitian ini, variabel <sup>141</sup> dikategorikan ke dalam dua jenis, yakni variabel independen (X) dan variabel <sup>11</sup> dependen (Y). Sebelum data dikumpulkan, penentuan variabel-variabel tersebut harus dilakukan terlebih dahulu. Adapun penjelasan detail terkait variabel-variabel tersebut <sup>9</sup> adalah sebagai berikut:

#### I. Variabel bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono, (2013) istilah variabel bebas atau variabel independen, mengacu pada elemen dalam suatu penelitian yang diasumsikan memengaruhi atau menentukan perubahan pada variabel lain. Variabel ini berfungsi sebagai elemen yang memberikan pengaruh atau menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan terhadap variabel <sup>98</sup> lainnya. Variabel bebas dalam kajian ini meliputi kualitas pelayanan

(X1) dan strategi penetapan harga (X2) pada Ekowisata Sungai Mudal.

2. Variable terikat (*dependen variable*)

Menurut Sugiyono (2013), variabel ini disebut terikat karena nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain yang bersifat independen dalam suatu model penelitian. Dalam suatu penelitian, variabel ini menjadi pusat perhatian karena bertujuan untuk dijelaskan, diprediksi, atau diukur berdasarkan pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung (Y) di Ekowisata Sungai Mudal.

Tabel 3. 1 Definisi Oprasional

Variabel	Indikator	Skala
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> Kualitas pelayanan merupakan sejauh mana keunggulan yang diharapkan dapat dicapai serta upaya untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan Tjiptono, (2019)	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Likert
<b>Harga (X2)</b>	1. Harga yang	Likert

Variabel	Indikator	Skala
<p>Harga dapat diartikan sebagai <sup>74</sup> sejumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen sebagai imbalan atas kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau layanan Kotler &amp; Armstrong, (2012)</p>	<p>terjangkau bagi konsumen.</p> <p>2. Harga yang sesuai dengan kemampuan/daya saing <sup>89</sup></p> <p>3. Kesesuaian harga dengan kualitas.</p> <p>4. Kesesuaian harga dengan manfaat.</p>	
<p><b>Kepuasan Pengunjung (Y)</b></p> <p>Kepuasan pelanggan adalah respon emosional setelah membandingkan harapan dengan kinerja nyata produk atau layanan Hawkins dan Lonney, <sup>130</sup> (2014)</p>	<p>1. Kesesuaian harapan</p> <p>2. Minat untuk berkunjung Kembali</p> <p>3. Kesiediaan untuk merekomendasikan</p>	Likert

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merujuk pada koleksi item atau individu dengan kriteria khusus sesuai dengan standar yang sudah berdasarkan standar penelitian sebagai fokus penelitian dan analisis. Populasi mencakup tidak hanya orang, tetapi juga barang atau elemen lainnya, dan tidak hanya diukur dari kuantitasnya, tetapi juga dari karakteristik yang ada padanya (Sugiyono, 2023). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengunjung Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2023), Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi dan karakteristik yang ditetapkan sebagai sumber data dalam suatu penelitian, dengan harapan hasilnya dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pendekatan penarikan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada teknik *nonprobability sampling*, di mana keterpilihan responden tidak didasarkan pada peluang yang setara bagi seluruh populasi. *Purposive sampling* digunakan, di mana peneliti menetapkan kriteria tertentu untuk memilih responden yang mendukung pencapaian tujuan penelitian, sehingga menghasilkan sampel dengan karakteristik yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti. Penerapan strategi ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan berasal dari responden yang relevan dan berkualitas. Berikut ini adalah Kriteria pemilihan responden untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini:

- Berusia minimal 17 tahun.
- Bukan merupakan bagian dari pengelola atau staf wisata.

- Telah mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal.

Untuk menetapkan ukuran sampel dalam penelitian ini, digunakan rumus rumus Lemeshow, karena jumlah populasi pengunjung yang pernah datang ke Ekowisata Sungai Mudal cukup besar dan tidak teridentifikasi secara pasti satu per satu. Oleh karena itu, untuk memperoleh penentuan jumlah sampel yang representatif dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara akurat, digunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden (dengan pembulatan ke atas).

Keterangan:

$Z$  = nilai  $Z$  dari tingkat kepercayaan

$p$  = proporsi (0,5 jika tidak diketahui)

$q = 1 - p = 0,5$

$d = 0,1$  (margin of error 10%)

#### 119 E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan teknik survei untuk mengumpulkan informasi langsung. Survei dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada para

responden, yaitu para wisatawan yang berkunjung ke destinasi Ekowisata Sungai Mudal, sehingga diperoleh data primer yang mencerminkan persepsi dan pengalaman nyata dari pengunjung lokasi wisata tersebut. Berdasarkan Sugiyono, (2023) data primer mengacu pada <sup>25</sup> informasi yang dikumpulkan secara langsung dari responden atau pihak yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. <sup>25</sup> Dalam hal ini, responden memberikan informasi yang tepat sesuai dengan faktor-faktor yang dievaluasi, yaitu kualitas layanan, harga, dan tingkat kepuasan pengunjung.

Menurut Sugiyono, (2013) Kuesioner adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan meminta partisipan menjawab pertanyaan atau memberikan respons terhadap sejumlah pernyataan tertulis. Pendekatan ini dianggap efektif jika peneliti memiliki pemahaman menyeluruh tentang faktor-faktor yang akan diselidiki dan jenis informasi yang diperlukan dari responden, sehingga setiap pertanyaan dapat dikembangkan dengan baik dan relevan secara langsung dengan tujuan penelitian.

<sup>3</sup> Kuesioner dalam penelitian ini memakai skala Likert sebagai instrumen pengukuran. Menurut Sugiyono, (2013) Skala Likert merupakan teknik pengukuran yang umum digunakan <sup>106</sup> dalam penelitian sosial guna mengidentifikasi sikap dan opini responden terhadap suatu topik. Dalam penelitian ini, peneliti telah secara jelas mengidentifikasi isu sosial yang menjadi fokus perhatian, yang disebut sebagai variabel. Variabel tersebut akan ditransformasikan ke dalam serangkaian indikasi dengan menggunakan skala Likert. Indikasi-indikasi ini kemudian

digunakan untuk membuat instrumen penelitian terdiri dari item-item berupa kalimat atau pertanyaan. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang mencerminkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan, yaitu:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

#### F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menguji dampak dari variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengunjung ( $Y$ ). Data yang diperoleh lewat kuesioner akan diproses menggunakan perangkat lunak SPSS. Alasan penggunaan SPSS adalah karena kemampuan program ini dalam menganalisis data statistik dengan akurasi tinggi, kecepatan, serta mendukung berbagai macam analisis, termasuk pengujian asumsi dasar, regresi, dan pengujian hipotesis. Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik dalam konteks

pengujian secara parsial maupun simultan (Sugiyono, 2023).

## 1. Uji Deskriptif

Statistik deskriptif adalah strategi statistik untuk menganalisis dan menampilkan data yang secara jelas menggambarkan keadaan data daripada menarik kesimpulan atau membuat generalisasi yang dapat diterapkan pada seluruh populasi. (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, data deskriptif digunakan untuk menampilkan informasi terkait karakteristik partisipan, seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan seberapa sering mereka mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal. Di samping itu, data deskriptif juga berfungsi untuk menjelaskan rata-rata (mean), nilai tertinggi, nilai terendah, dan deviasi standar dari setiap variabel yang diteliti.

## 2. Uji Instrumen

Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner perlu diuji dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas agar dapat dipastikan bahwa alat ini layak digunakan untuk mengukur variabel yang sedang diteliti (Sugiyono, 2023). Penjelasan lebih lanjut mengenai hasil uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

### a. Uji Validitas

Menurut Ghozali, (2018) uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner dapat digunakan dengan baik dan memiliki keabsahan dalam penelitian. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya dapat secara akurat mengukur apa yang ingin diketahui oleh peneliti. Prosedur

uji validitas dilakukan dengan mengkaji nilai  $r$ -hitung dari hasil korelasi setiap item dan membandingkannya dengan nilai  $r$ -tabel yang ditentukan berdasarkan derajat kebebasan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , di mana  $n$  adalah total responden atau sampel. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- Apabila  $r$ -hitung >  $r$ -tabel, maka item tersebut dianggap valid, karena mampu mewakili variabel yang diukur.
- Sebaliknya, jika  $r$ -hitung <  $r$ -tabel, maka item dinilai tidak valid, sehingga sebaiknya tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Dalam proses pengujian, digunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebagai batas toleransi kesalahan. Umumnya, penelitian menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% menunjukkan bahwa peneliti menerima peluang kesalahan sebesar 5% atau memiliki tingkat keyakinan 95% terhadap hasil analisis. Pada kondisi tertentu yang memerlukan keakuratan tinggi, tingkat signifikansi 0,01 juga dapat digunakan, meskipun hal ini jarang diterapkan dalam uji validitas item kuesioner.

b. **Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali, (2018) reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa mampu suatu alat, seperti kuesioner, untuk memberikan data yang konsisten dan stabil saat mengukur suatu variabel atau konstruksi. Kuesioner dinilai dapat diandalkan jika jawaban yang diberikan seseorang terhadap pertanyaan dalam kuesioner tetap sama meskipun diisi pada waktu yang

berbeda. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan satu kali ukuran (*one shot*), yang berarti mengukur tingkat konsistensi antara item dalam satu kali distribusi kuesioner. Dalam studi ini, pengecekan keandalan dilaksanakan dengan menerapkan uji statistik *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Sebuah variabel dikatakan dapat dipercaya jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut memiliki konsistensi internal yang baik.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik, sering dikenal sebagai *classical assumption tests*, merupakan serangkaian prinsip dasar yang digunakan dalam analisis data kuantitatif. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa hasil analisis statistik bersifat valid dan dapat diandalkan. Asumsi-asumsi ini mencakup sejumlah ketentuan penting yang harus dipenuhi dalam proses analisis (Zainuddin, 2024).

#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menilai apakah sebaran data dari variabel bebas, terikat, maupun residual dalam model regresi mengikuti pola distribusi normal. Model regresi yang sesuai secara statistik seharusnya menghasilkan nilai residual yang terdistribusi normal atau setidaknya tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam menguji normalitas data adalah uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*, yang membandingkan distribusi kumulatif data

dengan distribusi normal teoritis, yang tersedia dalam perangkat lunak *SPSS*. Pengujian ini didasarkan pada nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*), di mana jika nilainya lebih dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal. Namun, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data tersebut dinilai tidak berdistribusi normal. Selain menggunakan uji statistik, normalitas data juga dapat dikenali melalui analisis grafik, seperti *Normal Probability Plot (P-P Plot)*, yang menampilkan perbandingan antara distribusi kumulatif dari data aktual dengan distribusi normal yang diharapkan secara teoritis. Jika titik-titik pada grafik mengikuti garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa data cenderung menyebar secara normal. Distribusi data dapat dianggap mendekati normal apabila titik-titik dalam grafik Normal P-P Plot mengikuti pola garis diagonal. Dengan demikian, penggabungan antara uji statistik dan analisis grafik dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai normalitas residual dalam model regresi. (Ghozali, 2018).

#### b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk menilai sejauh mana variabel independen dalam model regresi saling berkorelasi secara signifikan. Idealnya, salah satu karakteristik model regresi yang memenuhi asumsi adalah tidak adanya multikolinearitas, yaitu keterkaitan yang signifikan antara variabel-variabel independen, sebab jika terdapat hubungan, maka variabel-variabel tersebut tidak dapat berdiri sendiri. Artinya, hubungan antar variabel independen seharusnya mendekati nol agar masing-masing dapat berperan

secara terpisah tanpa saling memengaruhi. Multikolinearitas dapat dideteksi ketika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) tinggi, namun sebagian besar variabel bebas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara individu. Salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan mengamati matriks korelasi antar variabel bebas. Jika ditemukan korelasi yang tinggi, umumnya melebihi 0,90, hal ini menunjukkan potensi terjadinya multikolinearitas. Meski demikian, kondisi ini juga bisa muncul karena kombinasi beberapa variabel yang tidak secara langsung menunjukkan korelasi tinggi. Oleh karena itu, untuk memastikan keberadaan multikolinearitas secara lebih akurat, dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Tingkat *Tolerance* yang kecil menunjukkan bahwa sebagian besar variabel independen dijelaskan oleh variabel lain, sedangkan VIF menunjukkan tingkat inflasi varians akibat multikolinearitas ( $VIF = 1/Tolerance$ ). Sebagai batas umum, Multikolinearitas terdeteksi apabila nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau  $VIF > 10$ . Meskipun nilai ini dapat menunjukkan adanya masalah, identifikasi variabel mana yang berkorelasi masih memerlukan analisis lanjutan (Ghozali, 2018).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali, (2018) Heteroskedastisitas diuji untuk memastikan bahwa nilai residual dalam model regresi memiliki varians yang seragam di seluruh observasi. Homoskedastisitas terjadi apabila varians residual bersifat tetap

pada setiap observasi. Sebaliknya, jika varians tersebut berubah-ubah antar pengamatan, maka kondisi tersebut dikenal sebagai heteroskedastisitas. Suatu model regresi dianggap baik jika memenuhi asumsi homoskedastisitas dan terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Umumnya, heteroskedastisitas lebih sering muncul pada data cross section adalah data yang diperoleh secara serentak dalam periode waktu yang sama dari berbagai individu, kelompok, atau objek yang memiliki karakteristik ukuran berbeda, baik kecil, sedang, maupun besar.

Dalam penelitian saat ini, analisis heteroskedastisitas dilaksanakan dengan bantuan aplikasi SPSS melalui grafik *scatterplot* untuk menilai apakah model regresi memenuhi asumsi kestabilan varians residual. Hasil interpretasi visual dari grafik menjadi dasar utama dalam menentukan keberadaan atau tidaknya gejala heteroskedastisitas.

#### 34 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali, (2018) regresi linier berganda tidak hanya bertujuan untuk mengamati arah dan kuatnya hubungan antar variabel, tetapi juga dimanfaatkan untuk meramalkan nilai dari variabel terikat berdasarkan perubahan pada variabel independen. Model ini dibangun berdasarkan asumsi-asumsi klasik seperti normalitas, tidak adanya multikolinearitas, homoskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi.

Secara umum, rumus untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:  
10

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

**Keterangan:**

- $Y$  = Kepuasan pengunjung
- $\alpha$  (alpha) = konstanta atau intersep (nilai  $Y$  ketika semua  $X = 0$ )
- $\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi (ukur seberapa besar kontribusi setiap variabel  $X$  terhadap  $Y$ )
- $X_1$  = Kualitas Pelayanan
- $X_2$  = Harga
- $\varepsilon$  (epsilon) = error term

### 5. Pengujian Hipotesis

Untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditentukan, diperlukan metode yang tepat untuk pengujian. Pengujian hipotesis ini dilakukan secara terpisah dengan memanfaatkan uji-t bertujuan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen dalam rangka mengetahui signifikansi parsialnya, dievaluasi pengaruhnya terhadap variabel terikat guna mengidentifikasi peran masing-masing dalam model regresi. Berikut ini adalah penjelasan tentang teknik pengujian hipotesis yang diterapkan dalam penelitian ini.

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau pengujian secara terpisah digunakan untuk mengidentifikasi

dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Proses pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , yang menunjukkan bahwa analisis tersebut memiliki tingkat kepercayaan 95%, dengan toleransi kesalahan (error) sebesar 5%. Apabila nilai probabilitas (sig.) hasil uji t menunjukkan bahwa apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka variabel independen memberikan kontribusi yang berarti terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Kriteria penentuan keputusan dalam uji t dapat diterapkan dengan dua metode, yaitu:

- Pada analisis statistik, jika nilai signifikansi di bawah 5%, Artinya,  $H_0$  ditolak, sedangkan  $H_1$  diterima. Kondisi ini menguatkan bukti bahwa variabel bebas berhubungan secara signifikan dengan variabel terikat berdasarkan hasil analisis statistik.
- Sebaliknya, jika nilai signifikansi di atas 5%, berdasarkan hasil analisis,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang menandakan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen tidak signifikan secara statistik.

Selain itu, pengujian juga bisa ditentukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel, menggunakan kriteria berikut:

- Apabila nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menandakan adanya pengaruh signifikan pada

tingkat signifikansi 5%.

- Jika nilai  $t$ -hitung nya lebih rendah dari  $t$ -tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang menandakan tidak adanya pengaruh signifikan pada tingkat signifikansi 5%.

#### b. Uji Simultan (uji F)

Berdasarkan pendapat Ghozali, (2018) uji F dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apakah keseluruhan secara simultan, variabel bebas dalam model regresi memberikan kontribusi yang berarti terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji F dilaksanakan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), yang berarti ada kemungkinan 5% terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Rumusan hipotesis yang diterapkan dalam pengujian ini adalah:

- $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ , semua koefisien regresi variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- $H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , terdapat setidaknya satu variabel independen yang memiliki dampak yang cukup besar terhadap variabel dependen

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji F meliputi:

- Jika nilai signifikan (probabilitas F-statistik) lebih kecil dari 0,05,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, mengindikasikan faktor independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen..

- Apabila nilai signifikansi (probabilitas F-statistik) lebih besar dari 0,05, maka  $H_0$  diterima, sedangkan  $H_1$  ditolak, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara bersamaan.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dalam konteks model regresi,  $R^2$  mencerminkan sejauh mana variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh keseluruhan variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Nilai  $R^2$  berada pada skala antara 0 hingga 1. Ketika  $R^2$  mendekati angka 0, hal ini mengindikasikan bahwa model kurang mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen model dapat menjelaskan sebagian besar varians variabel dependen. Dalam analisis data silang (*cross-section*), nilai  $R^2$  cenderung lebih rendah karena adanya perbedaan karakteristik antar unit observasi. Di sisi lain, dengan data time series, koefisien determinasi sering kali lebih besar karena hubungan antar variabel lebih stabil dan konstan dari waktu ke waktu, sehingga memungkinkan model untuk menangkap pola dengan lebih efektif (Ghozali, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Deskripsi Data

## 1. Deskripsi Objek Penelitian

Pengunjung Ekowisata Sungai Mudal

20

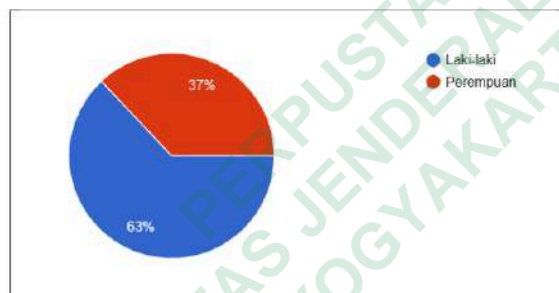
## 2. Karakteristik Responden

Objek yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal di Kulon Progo dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan, seperti berusia minimal 17 tahun. Jumlah total responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 orang. Karakteristik responden dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berikut:

64

## a. Jenis Kelamin

Gambar 4. 1 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



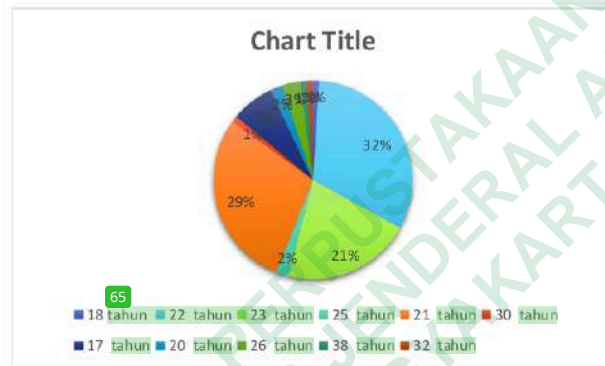
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan data pada Gambar 4.1 terkait jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa sebanyak 63% responden adalah laki-laki dan 37% responden adalah perempuan. Jika dikonversi ke dalam jumlah, maka terdapat sekitar 63 responden laki-laki dan 37 responden perempuan dari total 100 responden. Data ini menunjukkan bahwa pengunjung Ekowisata Sungai Mudal dalam penelitian ini lebih banyak berasal dari kalangan laki-laki dibandingkan perempuan. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa destinasi wisata alam seperti Sungai Mudal cukup diminati oleh pengunjung laki-laki yang mungkin lebih tertarik pada aktivitas petualangan dan ekowisata.

#### b. Usia

135

Gambar 4. 2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia



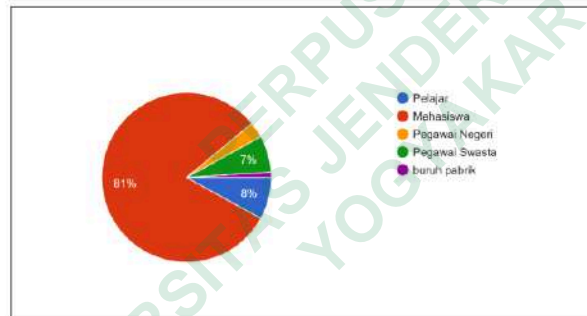
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 4.2, sebagian besar responden berusia 22 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini mendominasi karakteristik usia responden yaitu sebanyak 32 orang (sekitar 32%), diikuti oleh usia 21 tahun sebanyak 29 orang (sekitar 29%), dan usia 23 tahun sebanyak 21 orang (sekitar 21%). Usia lainnya yang cukup signifikan adalah 17 tahun (7 responden atau 7%) dan 26 tahun (3 responden atau 3%). Kemudian terdapat juga responden usia 20 tahun dan 25 tahun masing-masing 2 orang (sekitar 2%), serta masing-masing 1 responden untuk usia 18, 30, 32, dan 38 tahun (sekitar 1%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung Ekowisata Sungai Mudal berada pada kelompok usia produktif sekitar 21 hingga 23 tahun, yang secara umum merupakan kelompok mahasiswa dan dewasa muda. Hal ini mengindikasikan bahwa wisata alam seperti Sungai Mudal sangat diminati oleh generasi muda, khususnya mereka yang aktif dan memiliki ketertarikan terhadap wisata berbasis petualangan dan alam.

#### c. Pekerjaan/Profesi

17

Gambar 4. 3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi



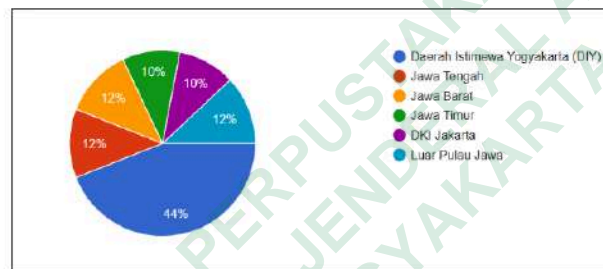
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 4.3, terlihat bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan atau profesi adalah mahasiswa, yang mendominasi dengan persentase sebesar 81%. Kemudian diikuti oleh pelajar sebesar 8%, pegawai swasta sebanyak 7%, pegawai negeri sebesar 3%, dan buruh pabrik sebanyak 1%. Komposisi ini mengindikasikan bahwa Ekowisata Sungai Mudal paling banyak diminati oleh kalangan muda yang masih menempuh pendidikan, khususnya mahasiswa. Namun, mulai terdapat ketertarikan dari kelompok masyarakat yang telah bekerja, baik di sektor swasta, pemerintahan, maupun buruh. Hal ini menunjukkan bahwa ekowisata tersebut menunjukkan ketertarikan yang besar dari berbagai kalangan serta memiliki peluang untuk terus dikembangkan dengan menyasar segmen generasi muda yang aktif serta masyarakat umum.

#### d. Domisili

28

Gambar 4. 4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Domisili



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 4.4 mengenai karakteristik responden berdasarkan

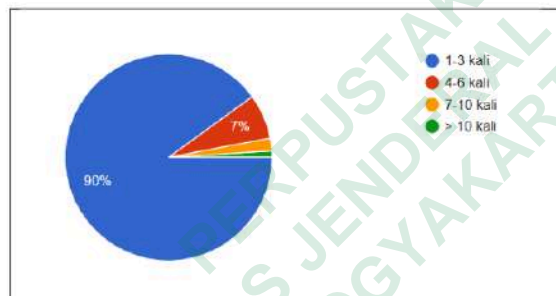
4

asal domisili, mayoritas responden berasal dari wilayah Daerah Istimewa

Yogyakarta (DIY), yaitu sebanyak 60 orang (44%). Hal ini menunjukkan bahwa Ekowisata Sungai Mudal cukup populer di kalangan masyarakat lokal, khususnya warga DIY. Selain itu, terdapat pula responden dari berbagai daerah lain, seperti Jawa Tengah sebanyak 16 orang (12%), Jawa Barat 16 orang (12%), dan Luar Pulau Jawa juga sebanyak 16 orang (12%). Responden dari Jawa Timur dan DKI Jakarta masing-masing berjumlah 14 orang (10%). Komposisi ini menunjukkan bahwa Ekowisata Sungai Mudal memiliki daya tarik yang tidak hanya terbatas pada pengunjung lokal, tetapi juga menjangkau wisatawan dari berbagai wilayah di Indonesia, termasuk dari luar Pulau Jawa. Temuan ini mencerminkan potensi besar Ekowisata Sungai Mudal sebagai destinasi wisata alam yang diminati oleh berbagai kalangan secara geografis.

#### e. Jumlah Kunjungan

Gambar 4. 5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 4.5 mengenai karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan, mayoritas responden, yaitu sebanyak 90% merupakan pengunjung yang telah mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal sebanyak 1–3 kali. Kemudian, terdapat 7% responden yang telah berkunjung sebanyak 4–6 kali, disusul oleh 2% yang pernah berkunjung sebanyak 7–10 kali, serta 1% responden yang telah mengunjungi lebih dari 10 kali. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung masih tergolong baru atau belum terlalu sering berkunjung. Kondisi ini dapat menjadi peluang strategis bagi pengelola untuk meningkatkan loyalitas dan kunjungan ulang melalui peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang menarik, serta promosi yang berkelanjutan.

### <sup>79</sup> 3. Deskripsi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)

Pada penelitian ini digunakan statistik deskriptif untuk menjelaskan gambaran dari masing-masing variabel, seperti kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal. Dengan menggunakan statistik deskriptif, data yang kompleks dapat disusun secara sistematis agar lebih mudah dianalisis dan dimengerti.

Tabel 4. 1 Statistik Deskripsi Item Variabel

Variabel	Statistik Deskriptif					
	Item	N	Min	Max	Mean	Std Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	KP1	100	1	5	2.99	1.275
	KP2	100	1	5	3.52	1.344
	KP3	100	1	5	3.27	1.406
	KP4	100	1	5	3.50	1.345
	KP5	100	1	5	3.41	1.319
	KP6	100	1	5	3.37	1.308
	KP7	100	1	5	3.31	1.308
	KP8	100	1	5	3.66	1.249
	KP9	100	1	5	3.35	1.395
	KP10	100	1	5	3.35	1.351
	KP11	100	1	5	3.26	1.383
	KP12	100	1	5	3.79	1.282
Harga (X2)	H1	100	1	5	3.46	1.352
	H2	100	1	5	3.28	1.408
	H3	100	1	5	3.39	1.456
	H4	100	1	5	3.70	1.352
	H5	100	1	5	3.37	1.338
	H6	100	1	5	3.10	1.481
	H7	100	1	5	3.27	1.377
	H8	100	1	5	3.46	1.329
Kepuasan pengunjung (Y)	KPg1	100	1	5	3.28	1.371
	KPg2	100	1	5	3.44	1.358
	KPg3	100	1	5	3.29	1.395
	KPg4	100	1	5	3.33	1.429
	KPg5	100	1	5	3.51	1.480
	KPg6	100	1	5	3.48	1.460
	KPg7	100	1	5	3.35	1.359

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

- a. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 12 pernyataan yang mencerminkan aspek seperti kebersihan fasilitas, keramahan petugas, kejelasan informasi, hingga kenyamanan pengunjung. Analisis data

menunjukkan bahwa pernyataan dengan rata-rata tertinggi adalah "Petugas mampu menyampaikan informasi atau arahan dengan jelas dan mudah dipahami" dengan skor 3,79, menandakan bahwa komunikasi petugas dianggap sangat membantu oleh pengunjung. Sebaliknya, skor terendah (2,99) ditemukan pada pernyataan terkait kebersihan dan perawatan fasilitas umum, yang mengindikasikan adanya kelemahan dalam pengelolaan fasilitas. Secara keseluruhan, rata-rata variabel ini adalah 3,39, yang berada pada kategori netral. Artinya, penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan masih berada di titik tengah, menunjukkan bahwa sebagian pengunjung setuju dan sebagian lainnya ragu atau kurang puas. Peningkatan pada aspek kebersihan dan perawatan fasilitas akan membantu menggeser persepsi ke arah yang lebih positif.

- b. Variabel harga memiliki rata-rata keseluruhan 3,38, yang menunjukkan penilaian netral terhadap keterjangkauan dan kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima. Pernyataan dengan skor tertinggi (3,70) adalah "Dibandingkan dengan objek wisata serupa, harga yang ditawarkan oleh Sungai Mudal tergolong kompetitif". Hal ini menandakan bahwa pengunjung menganggap harga tiket relatif bersaing dibanding destinasi serupa. Namun, skor terendah (3,10) terdapat pada pernyataan "Harga tiket masuk sebanding dengan kenyamanan yang dirasakan selama kunjungan", yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara biaya yang dibayarkan dan kenyamanan yang dialami. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun

harga sudah cukup kompetitif, peningkatan kenyamanan dan fasilitas masih diperlukan agar pengunjung merasa manfaat yang didapat benar-benar sepadan dengan harga yang dibayarkan.

- c. Variabel kepuasan pengunjung memiliki rata-rata 3,38, juga berada pada kategori netral. Nilai tertinggi (3,51) diperoleh dari pernyataan “Yakin bahwa Sungai Mudal layak untuk disarankan kepada teman atau kerabat”, menunjukkan bahwa secara umum pengunjung bersedia merekomendasikan destinasi ini kepada orang lain. Sementara itu, skor terendah (3,28) berasal dari pernyataan mengenai kesesuaian fasilitas dengan harapan pengunjung. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun pengalaman kunjungan cukup positif, masih terdapat keraguan terkait pemenuhan harapan wisatawan, khususnya pada aspek fasilitas. Peningkatan kualitas fasilitas, kenyamanan, serta daya tarik wisata diyakini dapat mendorong tingkat kepuasan pengunjung menjadi lebih tinggi di masa mendatang.

14

## **B. Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas suatu kuesioner diuji untuk memastikan bahwa instrumen tersebut benar-benar mengukur aspek yang dimaksud. Sebuah data dikatakan valid apabila menunjukkan kesesuaian dengan keadaan nyata

dari objek penelitian. Dasar dalam mengambil keputusan uji validitas adalah nilai  $r$  hitung yang dibandingkan dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan dianggap valid, namun jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut tidak valid. nilai Sig  $<$  0,05. R Tabel diperoleh dari  $r$  table dengan tingkat signifikansi 5%. Sedangkan  $r$  hitung diperoleh dari table *pearson correlation*.

Tabel 4. 2 Uji Validitas

Variabel	Item Soal	Pearson Corerelation (r hitung)	R tabel (Sig. 0,05)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	KP1	0,538	0.1966	Valid
	KP2	0,570	0.1966	Valid
	KP3	0,546	0.1966	Valid
	KP4	0,520	0.1966	Valid
	KP5	0,614	0.1966	Valid
	KP6	0,540	0.1966	Valid
	KP7	0,593	0.1966	Valid
	KP8	0,561	0.1966	Valid
	KP9	0,486	0.1966	Valid
	KP10	0,552	0.1966	Valid
	KP11	0,468	0.1966	Valid
	KP12	0,463	0.1966	Valid
Harga (X2)	H1	0,459	0.1966	Valid
	H2	0,658	0.1966	Valid
	H3	0,528	0.1966	Valid
	H4	0,478	0.1966	Valid
	H5	0,509	0.1966	Valid
	H6	0,692	0.1966	Valid
	H7	0,602	0.1966	Valid
	H8	0,619	0.1966	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	KPg1	0,603	0.1966	Valid
	KPg2	0,562	0.1966	Valid
	KPg3	0,558	0.1966	Valid
	KPg4	0,569	0.1966	Valid
	KPg5	0,443	0.1966	Valid
	KPg6	0,541	0.1966	Valid
	KPg7	0,568	0.1966	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pengunjung memiliki nilai r-hitung lebih tinggi daripada r-tabel sebesar 0,1966. Hal ini menandakan bahwa masing-masing item memiliki tingkat validitas yang signifikan. Hasil tersebut menegaskan bahwa semua item pada ketiga variabel telah lolos uji validitas dan dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian, instrumen tersebut dinilai layak dan dapat digunakan untuk mengukur persepsi responden terkait kualitas pelayanan, persepsi terhadap harga, serta tingkat kepuasan pengunjung.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan guna memastikan bahwa suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi apabila mampu memberikan hasil yang serupa dalam kondisi dan pengukuran yang konsisten. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha-nya melampaui batas minimum sebesar 0,6.

Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X1)	.776	12	Reliabel
Harga (X2)	.702	8	
Kepuasan Pengunjung (Y)	.611	7	

102

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil yang diperoleh, seluruh variabel menunjukkan nilai  $\alpha$  di atas 0,60, yang menandakan bahwa masing-masing item dalam kuesioner memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 0,776, diikuti oleh variabel harga dengan angka 0,702. Sementara itu, kepuasan pengunjung memperoleh nilai 0,611, meskipun nilai pada variabel terakhir tergolong paling rendah, angka tersebut tetap melewati ambang batas minimal reliabilitas, sehingga masih dapat dinyatakan reliabel.

7

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, (2018), uji normalitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah data yang digunakan dalam penelitian mengikuti distribusi normal. Salah satu metode statistik yang umum digunakan dalam pengujian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Data dianggap terdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig.) yang dihasilkan melebihi 0,05. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai Sig.>0,05, yang mengindikasikan bahwa data memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan dalam model regresi.

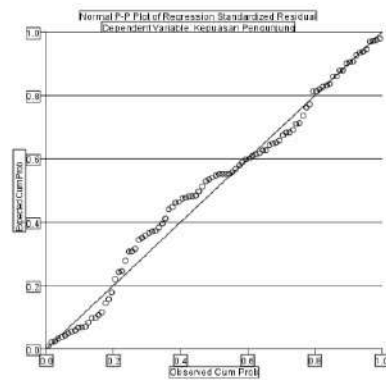
Tabel 4. 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.11639721
Most Extreme Differences	Absolute		.081
	Positive		.056
	Negative		-.081
Test Statistic			.081
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.103
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.		.103
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.95
		Upper Bound	.111
	a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

<sup>84</sup> Tabel 4.4 mencantumkan hasil uji normalitas dengan nilai signifikansi  $0,103 > 0,05$ , yang mengindikasikan bahwa distribusi residual tergolong normal.

Tabel 4. 5 Grafik P-Polt



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pola sebaran pada grafik Normal P-P Plot yang mengikuti garis diagonal menunjukkan bahwa residual memiliki distribusi yang mendekati normal. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas regresi telah dipenuhi.

#### b. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas diuji guna memastikan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat antar variabel bebas, sehingga masing-masing variabel dapat memberikan kontribusi yang unik terhadap variabel dependen. Ketidakhadiran multikolonieritas ditandai dengan nilai VIF di bawah 10, sedangkan nilai yang melebihi batas tersebut menunjukkan adanya masalah dalam model (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 6 Uji Multikolonieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.034	1.609		1.264	.209		
	Kualitas Pelayanan	.243	.049	.214	4.943	<.001	.562	1.780
	Harga	.434	.067	.508	6.492	<.001	.562	1.780

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

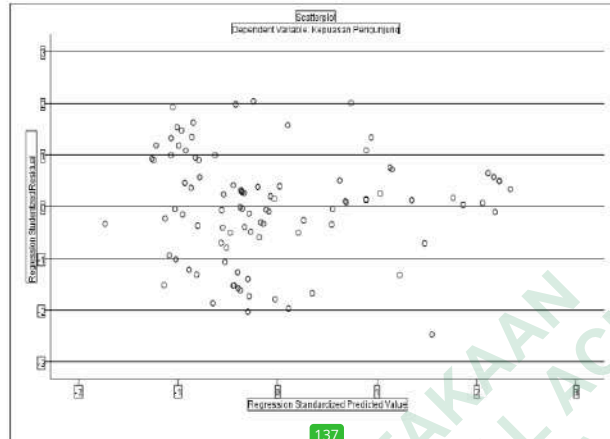
Hasil dari Tabel Coefficients<sup>126</sup> memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki nilai tolerance sebesar 0,562 dan VIF sebesar 1,780. Karena nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, maka kedua variabel tersebut tidak mengalami multikolonieritas dan layak digunakan dalam analisis regresi.

#### c. Uji Heteroskedastisitas<sup>44</sup>

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians error antar pengamatan dalam model regresi. Pengujian dilakukan melalui scatterplot, di mana titik-titik residual yang tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu menunjukkan bahwa varians error antar pengamatan relatif sama, sehingga asumsi bebas heteroskedastisitas terpenuhi. Sebaliknya, jika titik-titik tersebut membentuk pola tertentu seperti menyempit, melebar, atau bergelombang, maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Sebagai pelengkap,

dilakukan pula uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil uji Glejser menyatakan bahwa jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 4. 7 Uji Scatterplot Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.7 *scatterplot* di atas, dari *scatterplot* yang ditemukan titik-titik residual tampak menyebar secara acak di sekitar garis horizontal nol pada sumbu Y, tanpa membentuk pola tertentu seperti mengerucut, melebar, atau bergelombang. Pola sebaran acak ini menunjukkan bahwa varians error antar pengamatan bersifat konstan atau homogen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi

memenuhi asumsi homoskedastisitas, yang berarti tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4. 8 Uji Glejster

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.056	.353		5.828	<.001
	KP	-.052	.031	-.341	-1.682	.096
	Harga	.000	.023	.004	.021	.983

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan hasil pengujian Glejser yang ditampilkan pada tabel, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan (KP) sebesar 0,096 dan variabel Harga sebesar 0,983. Kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians dari residual bersifat relatif stabil pada seluruh rentang nilai variabel independen. Artinya, asumsi klasik mengenai homoskedastisitas terpenuhi dan model regresi dapat digunakan untuk analisis lanjutan tanpa khawatir adanya bias akibat perbedaan varians error.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda tidak hanya bertujuan untuk mengamati arah dan kuatnya hubungan antar variabel, tetapi juga dimanfaatkan untuk meramalkan nilai dari variabel terikat berdasarkan perubahan pada variabel independen.

Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.034	1.609		1.264	.209
	Kualitas Pelayanan	.243	.049	.387	4.943	<.001
	Harga	.434	.067	.508	6.492	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 2.034 + 0.243X_1 + 0.434X_2 + \varepsilon$$

Nilai konstanta sebesar 2.034 menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan dan harga berada pada nilai nol, tingkat kepuasan pengunjung diperkirakan sebesar 2.034. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0.243 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan, dengan harga tetap, akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0.243. Sementara itu, koefisien harga sebesar 0.434 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada persepsi harga, dengan kualitas pelayanan tetap, akan menaikkan kepuasan pengunjung sebesar 0.434. Uji signifikansi menunjukkan bahwa kedua variabel, baik kualitas pelayanan maupun harga, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tepat harga yang dirasakan, maka tingkat kepuasan pengunjung akan semakin tinggi.

## 2. Uji Parsial (t)

Uji t adalah metode statistik untuk mengetahui seberapa signifikan dalam model regresi, kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dianalisis secara terpisah melalui uji parsial. Tujuan dari uji ini adalah untuk menguji apakah suatu variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, dengan melihat nilai signifikansi (Sig). Jika nilai Sig < 0,05 maka variabel tersebut dianggap berpengaruh signifikan, sedangkan jika > 0,05 maka tidak signifikan.

Tabel 4. 10 Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.034	1.609		1.264	.209
Kualitas Pelayanan	.243	.049	.214	4.943	<.001
Harga	.434	.067	.508	6.492	<.001

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel hasil uji t diatas diperoleh sebagai berikut:

- Hipotesis 1 diterima karena hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar < 0,001 pada variabel Kualitas Pelayanan, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t hitung sebesar 4,943 > t tabel 1,985. Hal ini menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

2. Hipotesis 2 diterima karena hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $< 0,001$  pada variabel Harga, yang lebih kecil dari  $0,05$ , serta nilai  $t$  hitung sebesar  $6,492 > t$  tabel  $1,985$ . Hal ini menandakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### 3. Uji Simultan (F)

Melalui uji F, dapat dianalisis apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 11 Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1924.279	2	962.139	97.066	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	961.481	97	9.912		
	Total	2885.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel (ANOVA), diketahui bahwa nilai F sebesar  $97,066$  dengan tingkat signifikansi  $0,000$ , yang berada di bawah batas signifikansi  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-

sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Dengan demikian, hipotesis H3 diterima.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa baik model regresi dalam menjelaskan kontribusi kolektif dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai adjusted *R-Square* menjadi indikator utama untuk melihat kekuatan hubungan tersebut secara simultan (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.660	3.148
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan				

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Dari hasil yang tercantum dalam Tabel, nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,660 mencerminkan kemampuan model dalam menjelaskan 66% variasi pada variabel dependen. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi variabel Harga dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan sebesar 66,0% variasi dalam Kepuasan Pengunjung, sementara 34,0% variasi yang tidak dijelaskan berasal dari variabel-variabel eksternal yang tidak tercakup dalam model.

#### D. Pembahasan

Penelitian ini menguraikan temuan yang diperoleh dari data hasil penyebaran kuesioner kepada para pengunjung Ekowisata Sungai Mudal. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk menjawab tiga pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan sejauh mana pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Adapun paparan hasil penelitian disajikan pada bagian berikut:

##### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal

Hipotesis H1 diterima karena hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,943 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,985, dengan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Temuan ini sejalan dengan Expectation Disconfirmation Theory (EDT) yang dikemukakan Oliver (1997), yang menyatakan bahwa kepuasan tercipta ketika harapan pelanggan terhadap pelayanan sesuai atau bahkan melebihi kenyataan yang mereka alami. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Abdul Gofur, (2019) yang menunjukkan bahwa peningkatan indikator kualitas pelayanan, seperti keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian Zakaria, (2017) turut membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, di mana mutu layanan yang semakin

baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selanjutnya, Dewi et al., (2024) juga menemukan bahwa dalam sektor pariwisata, kualitas pelayanan memiliki peran krusial dalam membentuk pengalaman dan persepsi positif wisatawan.

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 12 pernyataan yang mencakup aspek kebersihan fasilitas, keramahan petugas, kejelasan informasi, hingga kenyamanan pengunjung. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa skor tertinggi (3,79) terdapat pada indikator "Petugas mampu menyampaikan informasi atau arahan dengan jelas dan mudah dipahami", yang mengindikasikan bahwa komunikasi petugas dianggap sangat membantu oleh pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kebersihan dan perawatan fasilitas umum memperoleh nilai rata-rata terendah, yakni 2,99, yang mengindikasikan adanya kelemahan dalam pengelolaan fasilitas fisik di Ekowisata Sungai Mudal.

Kondisi ini penting untuk segera dibenahi karena kebersihan dan pemeliharaan merupakan bagian dari kualitas layanan yang berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pengunjung (Garrod et al., 2006). Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menetapkan jadwal perawatan rutin agar fasilitas seperti toilet, gazebo, jalur pejalan kaki, dan area parkir tetap bersih, aman, dan berfungsi optimal Cherapanukorn et al., (2022). Penerapan teknik *site hardening* pada jalur menuju area wisata juga dapat menjadi solusi untuk meminimalkan kerusakan akibat penggunaan intensif. Misalnya, jalur

tanah yang rawan licin saat hujan dapat diperkuat dengan material seperti batu alam atau papan kayu anti-slip, dilengkapi sistem drainase agar tetap aman dilalui dan lebih tahan lama (Garrod et al., 2006). Selain itu, pengelola dapat memaksimalkan mekanisme umpan balik pengunjung, seperti kotak saran atau survei singkat, guna memetakan titik-titik yang sering dikeluhkan terkait kebersihan dan perawatan (Oliveri et al., 2019). Upaya tersebut sebaiknya dibarengi dengan perencanaan jangka panjang yang adaptif, sehingga fasilitas dapat menyesuaikan diri dengan perubahan jumlah pengunjung dari waktu ke waktu (Gao et al., 2013). Kolaborasi antara pengelola, pemerintah desa, dan kelompok sadar wisata (Pokdarwis) juga menjadi kunci dalam memperkuat pemeliharaan fasilitas. Selain itu, keterlibatan masyarakat lokal melalui program gotong royong dan edukasi pengunjung mengenai pentingnya menjaga kebersihan dapat menumbuhkan rasa memiliki terhadap fasilitas, sehingga keberlanjutan perawatan lebih terjamin (Hikmah et al., 2024).

## 2. Pengaruh Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal

Hipotesis H2 diterima karena hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki nilai t-hitung sebesar 6,492 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,985, dengan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Hal ini membuktikan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Temuan ini selaras dengan pandangan Handoko, (2016) yang menyatakan bahwa harga merupakan akumulasi biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh barang atau

jasa, di mana kepuasan dirasakan ketika manfaat yang diperoleh setara atau lebih besar dibandingkan biaya tersebut. Penelitian Yanuar et al., (2017) juga memperkuat temuan ini dengan membuktikan bahwa harga yang sesuai ekspektasi konsumen berkontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas. Demikian pula, Artini & Yulianthini, (2024) menemukan bahwa harga tiket berimplikasi signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata air terjun. Dalam kerangka Expectation Disconfirmation Theory (EDT), jika harga yang dibayarkan sesuai atau lebih rendah dari ekspektasi terhadap manfaat yang diterima, akan terjadi positive disconfirmation yang memicu kepuasan. Sebaliknya, jika harga dinilai lebih tinggi daripada manfaat yang dirasakan, akan timbul negative disconfirmation yang mengarah pada ketidakpuasan.

Variabel harga memiliki rata-rata keseluruhan 3,38 yang menunjukkan penilaian netral terhadap keterjangkauan dan kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima. Skor tertinggi (3,70) terdapat pada indikator “Dibandingkan dengan objek wisata serupa, harga yang ditawarkan oleh Sungai Mudal tergolong kompetitif”, yang menunjukkan bahwa pengunjung menilai harga tiket relatif bersaing. Namun, skor terendah (3,10) ada pada indikator “Harga tiket masuk sebanding dengan kenyamanan yang dirasakan selama kunjungan”, yang menunjukkan bahwa sebagian pengunjung menilai harga tiket masuk di Ekowisata Sungai Mudal belum sepenuhnya sepadan dengan tingkat kenyamanan yang mereka peroleh. Temuan ini mengindikasikan adanya

kesenjangan antara value for money yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pengunjung.

Untuk mengatasi permasalahan ini, strategi yang dapat diterapkan meliputi komunikasi yang transparan sejak pra-kunjungan hingga saat kunjungan berlangsung. Informasi yang jelas mengenai fasilitas, layanan, dan aktivitas yang tersedia akan membantu membentuk ekspektasi yang realistis, sehingga harga tiket dipersepsikan lebih wajar. Selain itu, pembaruan informasi secara real-time di lokasi wisata, misalnya terkait kondisi fasilitas atau kepadatan pengunjung, dapat mengurangi potensi kekecewaan (Kaewnuch, 2019). Peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi faktor kunci untuk membuat harga terasa sepadan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan petugas agar lebih responsif dan ramah, serta pemeliharaan fasilitas agar tetap nyaman digunakan (Rehman & Pal, 2021). Selain itu, penambahan elemen nyata yang dapat langsung dirasakan pengunjung, seperti penyediaan kursi atau gazebo tambahan di area strategis, perbaikan jalur pijakan di sekitar kolam, serta penambahan titik teduh atau payung untuk melindungi dari panas matahari, dapat meningkatkan kenyamanan secara signifikan. Lingkungan yang bersih, tertata, dan menarik secara visual juga akan memperkuat persepsi bahwa harga tiket layak dengan manfaat yang diterima (Kaewnuch, 2019).

109

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan pengunjung**

Hipotesis ketiga (H3) diterima didukung oleh hasil uji simultan melalui analisis ANOVA yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan F-hitung sebesar 97,066 yang jauh lebih besar daripada F-tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Temuan ini sejalan dengan penelitian Falaq et al. (2022) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal serupa diungkapkan oleh Purba & Miswan (2024) yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut berperan penting, baik secara simultan maupun parsial, dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Dalam konteks Ekowisata Sungai Mudal, hasil ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengunjung tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang mereka terima, seperti kebersihan fasilitas, keramahan staf, kenyamanan tempat, dan keteraturan pelayanan, tetapi juga oleh penilaian terhadap kesesuaian harga yang dibayarkan dengan manfaat yang dirasakan. Temuan ini juga memperkuat Expectation Disconfirmation Theory (EDT) yang menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai apabila harapan awal pengunjung terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kenyataan yang dialami, sehingga mampu mendorong loyalitas dan niat untuk berkunjung kembali.

Gambaran statistik deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel berada pada kategori netral, namun dengan kecenderungan positif pada beberapa indikator. Variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata 3,39, dengan

skor tertinggi pada kejelasan informasi yang diberikan petugas (3,79) dan terendah pada kebersihan fasilitas (2,99), menandakan bahwa komunikasi menjadi kekuatan utama sementara pengelolaan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Variabel harga memiliki rata-rata 3,38, dengan skor tertinggi pada aspek kompetitif dibanding destinasi serupa (3,70) dan terendah pada kesesuaian harga dengan kenyamanan (3,10), yang berarti harga cukup bersaing namun peningkatan kenyamanan akan membuatnya terasa lebih sepadan. Sementara itu, kepuasan pengunjung memiliki rata-rata 3,38, dengan kecenderungan positif pada kesediaan merekomendasikan destinasi (3,51) meskipun masih ada keraguan terkait kesesuaian fasilitas dengan harapan (3,28). Sejumlah penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kepuasan pengunjung di destinasi wisata <sup>136</sup> sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu <sup>11</sup> mutu pelayanan serta kecocokan harga dengan manfaat yang dirasakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan alur layanan, peningkatan kebersihan, jaminan keamanan, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang secara langsung berdampak pada kepuasan wisatawan (Setegn & Japee, 2025). Dari sisi harga, penelitian menunjukkan bahwa penetapan tarif yang sesuai dengan ekspektasi wisatawan menjadi penting agar tidak menimbulkan kekecewaan (Setegn & Japee, 2025). Meskipun aspek harga sendiri belum cukup untuk meningkatkan kepuasan secara signifikan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan kenyamanan dan fasilitas yang diperoleh tetap menjadi pertimbangan utama (Ansari et al., 2023). Selain

pelayanan dan harga, aspek fisik destinasi seperti kebersihan, keindahan alam, serta aksesibilitas juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan. Lingkungan wisata yang tertata, bersih, dan mudah dijangkau akan semakin memperkuat penilaian positif wisatawan (Wang et al., 2023). Sementara itu, strategi promosi dan pemasaran digital dapat membantu membentuk ekspektasi yang realistis sebelum kunjungan, sehingga wisatawan menilai harga dan layanan lebih sepadan dengan pengalaman yang diperoleh.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

96  
**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan**

1. **Kualitas pelayanan** terbukti menjadi salah satu faktor penting yang membentuk kepuasan pengunjung. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, penilaian ini meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara umum, pengunjung memberikan respon positif terhadap fasilitas yang disediakan, kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara konsisten, kesiapan staf dalam merespons kebutuhan, serta rasa aman dan perhatian yang mereka rasakan selama berada di lokasi wisata. Temuan deskriptif menunjukkan bahwa indikator tertinggi terdapat pada kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas, menandakan bahwa komunikasi menjadi salah satu kekuatan utama pengelola. Namun, skor terendah ditemukan pada aspek kebersihan dan perawatan fasilitas umum, yang menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaan area wisata. Kondisi ini selaras dengan saran pengunjung yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas fasilitas fisik untuk memperkuat kesan positif dan kenyamanan selama berwisata.
2. **Harga** juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penilaian meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan daya beli, perbandingan harga dengan kualitas pelayanan yang diterima, serta manfaat yang diperoleh selama kunjungan. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa pengunjung menilai harga di Ekowisata Sungai Mudal

relatif kompetitif dibandingkan destinasi serupa, terutama dari segi biaya masuk yang terjangkau. Meski demikian, masih terdapat sebagian pengunjung yang merasa bahwa tingkat kenyamanan dan kelengkapan fasilitas belum sepenuhnya mencerminkan nilai harga yang dibayarkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun harga dapat menjadi daya tarik awal, kepuasan akhir sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman yang diperoleh.

3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama berperan dalam membentuk pengalaman wisatawan. Pengunjung akan merasa puas ketika pelayanan yang diberikan, seperti keramahan staf, keteraturan pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan lokasi, sejalan dengan nilai ekonomis yang mereka rasakan dari biaya yang dikeluarkan. Hasil ini juga memperkuat Expectation Disconfirmation Theory (EDT) yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika harapan awal pengunjung dipenuhi atau bahkan dilampaui oleh kenyataan yang mereka alami..

#### <sup>71</sup> B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

##### I. Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan memberikan kontribusi sebesar 66,0% terhadap kepuasan

pengunjung, sedangkan 34,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, studi selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel tambahan yang belum dianalisis pada penelitian ini, seperti pengalaman wisata, kebersihan lingkungan, aksesibilitas lokasi, atau keberagaman aktivitas, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau pendekatan campuran (mixed method) dapat dipertimbangkan untuk menggali lebih dalam persepsi dan alasan di balik penilaian pengunjung terhadap pelayanan dan harga. Perluasan cakupan sampel serta segmentasi responden berdasarkan usia, latar belakang, dan asal daerah juga dapat dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil antar kelompok. Penelitian mendatang juga dapat membandingkan Ekowisata Sungai Mudal dengan destinasi serupa untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahannya secara lebih objektif.

## 2. Praktis

### a. Bagi Pengelola Sungai Mudal

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, ditemukan bahwa aspek kualitas pelayanan di Ekowisata Sungai Mudal masih berada pada kategori netral dengan rata-rata skor 3,38. Indikator dengan skor terendah adalah kenyamanan fasilitas (2,99), disusul oleh kecepatan respons petugas (3,20) dan empati dalam menangani keluhan (3,28). Hal ini menunjukkan perlunya pengelola melakukan perbaikan fasilitas dasar seperti toilet, tempat

duduk, ruang ganti, serta jalur wisata agar lebih nyaman digunakan. Selain itu, diperlukan pelatihan dan penambahan jumlah petugas pada waktu kunjungan ramai, serta peningkatan sikap ramah dan tanggap dalam menghadapi pengunjung. Dengan begitu, kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan wisatawan. Pada variabel harga, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,39 dengan catatan bahwa kesesuaian harga dengan kenyamanan (3,30) serta harga sebanding manfaat (3,35) masih dinilai netral. Hal ini menandakan meskipun harga tiket tergolong kompetitif, manfaat yang diterima pengunjung belum sepenuhnya sepadan. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan harga terjangkau namun disertai peningkatan kualitas fasilitas dan penambahan aktivitas bernilai tambah, seperti wisata edukasi lingkungan atau event tematik. Tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan yang juga berada pada kategori netral (3,38) menegaskan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Dengan peningkatan fasilitas, layanan, serta kejelasan informasi, kepuasan pengunjung dapat meningkat sehingga loyalitas dan kunjungan ulang ke Ekowisata Sungai Mudal dapat lebih terjamin.

# cek yudis 1

## ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
2	Submitted to STIE Mahardhika Student Paper	1%
3	Submitted to LPPM Student Paper	1%
4	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Student Paper	<1%
5	trends.tribunnews.com Internet Source	<1%
6	core.ac.uk Internet Source	<1%
7	eprints.unpak.ac.id Internet Source	<1%
8	docplayer.info Internet Source	<1%
9	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%
10	repository.upy.ac.id Internet Source	<1%
11	123dok.com Internet Source	<1%
12	Submitted to VICERRECTORADO DE INVESTIGACION	<1%

13	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
17	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
18	Muhammad Kafiul Kahfi, Achmad Fahim, M. Ya'qub. "Pengaruh Keragaman Produk, Pelayanan, Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota KBSU Sidayu", MARGIN ECO, 2025 Publication	<1 %
19	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
20	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id">repository.stiewidyagamalumajang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	Salma Maliki Ilmi, Mahesi Agni Zaus. "Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran E-Modul Informatika berbasis Android dengan Fitur Timbal Balik terhadap Hasil Belajar Siswa", TSAQOFAH, 2025 Publication	<1 %
23	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

24	<a href="https://eprints2.undip.ac.id">eprints2.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="https://lib.ibs.ac.id">lib.ibs.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
27	Rahmatia Rahmatia, Paulus Liberthy Wairisal, Francisca Riconita Sinay. "The Influence of Perception and Service Quality on Customer Satisfaction at Swiss-Belhotel in Ambon City", JENDELA PENGETAHUAN, 2025 Publication	<1 %
28	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	<1 %
29	<a href="https://journal.ukrim.ac.id">journal.ukrim.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
31	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
32	<a href="https://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="https://repository.stieipwija.ac.id">repository.stieipwija.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="https://repository.eka-prasetya.ac.id">repository.eka-prasetya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to UPN Veteran Yogyakarta Student Paper	<1 %
36	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %

37	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
38	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
39	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %
41	Rifka Mifta Aulia, Lina Nugraha Rani. "PENGARUH KINERJA KEUANGAN DAN EFISIENSI TERHADAP RATE OF RETURN SIMPANAN MUDHARABAH BANK UMUM SYARIAH", Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan, 2021 Publication	<1 %
42	jkm.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
43	sintama.stibsa.ac.id Internet Source	<1 %
44	Fani Gozali, Dianty Putri Purba, Judith Angeline, Yunita Sari Rioni. "Pengaruh Struktur Modal, Likuiditas, Pertumbuhan Penjualan, Biaya Agensi Dan Nilai Tukar Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Consumers Goods Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 Publication	<1 %
45	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
46	Submitted to Universitas Bunda Mulia Student Paper	<1 %

47	<a href="http://campatour.com">campatour.com</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://udaindra.blogspot.com">udaindra.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
49	Denny Aditya Dwiwarman. "Pengaruh Keterampilan Soft Skills dan Hard Skills terhadap Pengembangan Kompetensi Karyawan di Era Digital", Jurnal Minfo Polgan, 2025 Publication	<1 %
50	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
51	Muhammad Nur Habib Santoso, Herlinda Maya Kumala Sari. "Kepuasan Berkendara dalam Layanan Perbaikan Sepeda Motor di Indonesia", Journal of Micro, Small and Medium Enterprises, 2024 Publication	<1 %
52	Yohanes Elya Phisston Widivandavin, Herry Subagyo, Linda Ayu Oktoriza, Suhita Whini Setyahuni. "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN MANUFAKTUR SEBELUM DAN SESUDAH IPO TAHUN 2021 YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PADA SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2025 Publication	<1 %
53	<a href="http://dokumen.tips">dokumen.tips</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %

[jurnal.untan.ac.id](http://jurnal.untan.ac.id)

55	Internet Source	<1 %
56	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
57	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
58	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1 %
59	Submitted to Universitas Hayam Wuruk Perbanas Student Paper	<1 %
60	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
61	erepo.unud.ac.id Internet Source	<1 %
62	journal.jis-institute.org Internet Source	<1 %
63	Ayu Senja, Kamilah Sa'diah. "The Influence of Dividend Policy, Debt Policy, and ROE on the Value of Manufacturing Companies in the Cosmetics and Household Goods Subsector", Jurnal KREATIF (Kajian Riset Ekonomi & Bisnis Inovatif), 2025 Publication	<1 %
64	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
65	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
66	Yusria Safira, Suriyanti Mangkona, Annas Plyriadi. "Pengaruh Flexible Working Space, Work Life Balance Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Balai	<1 %

Pemasyarakatan Kelas 1 Makassar", RIGGS:  
Journal of Artificial Intelligence and Digital  
Business, 2025

Publication

67	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
68	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
69	<a href="http://eskripsi.usm.ac.id">eskripsi.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
70	<a href="http://jurnal3.stiesemarang.ac.id">jurnal3.stiesemarang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
71	<a href="http://repository.ibs.ac.id">repository.ibs.ac.id</a> Internet Source	<1 %
72	<a href="http://repository.unikama.ac.id">repository.unikama.ac.id</a> Internet Source	<1 %
73	Michelle Janette Hosea. "Pengaruh Integrated Marketing Communication terhadap Keputusan Mendaftar Siswa pada PKBM Kendedes", Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi), 2025 Publication	<1 %
74	Peter Rajagukguk, Hardani Hardani, Ferry Kartawijaya. "Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian online pada Marketplace Shopee Paska Pandemic Covid-19", Jurnal Administrasi Bisnis, 2022 Publication	<1 %
75	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1 %
76	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %

77	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	<1 %
78	Submitted to Universitas Pertamina Student Paper	<1 %
79	dspace.umkt.ac.id Internet Source	<1 %
80	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1 %
81	repositori.stiamak.ac.id Internet Source	<1 %
82	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	<1 %
83	riset.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
84	Angrum Pratiwi. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Keputusan Memilih Jurusan Ekonomi dan Perbankan Syariah (Studi Perguruan Tinggi di Wilayah Kalimantan Timur)", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2019 Publication	<1 %
85	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
86	ardiantoyugo.com Internet Source	<1 %
87	dspace.uc.ac.id Internet Source	<1 %
88	etd.umy.ac.id Internet Source	<1 %
89	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %

90 Firdaus Firdaus. "PENGARUH PERSEPSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PRODUK PRIVATE LABEL INDOMARET (STUDI PADA KONSUMEN INDOMARET DI KECAMATAN TELANAIPURA KOTA JAMBI)", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2020  
Publication

91 Submitted to Universitas Islam Bandung  
Student Paper

92 [etheses.uin-malang.ac.id](https://etheses.uin-malang.ac.id)  
Internet Source

93 [jurnal.polinema.ac.id](https://jurnal.polinema.ac.id)  
Internet Source

94 [repositori.uin-alauddin.ac.id](https://repositori.uin-alauddin.ac.id)  
Internet Source

95 [repository.uinjkt.ac.id](https://repository.uinjkt.ac.id)  
Internet Source

96 [repository.umy.ac.id](https://repository.umy.ac.id)  
Internet Source

97 [skripsistie.files.wordpress.com](https://skripsistie.files.wordpress.com)  
Internet Source

98 [st293545.sitekno.com](https://st293545.sitekno.com)  
Internet Source

99 Ade Jamarudin, Neng Reni Anggia Damayanti. "GEOPOLITICAL RISK, PRICE OF COAL, DAN COAL CASH COST PENGARUHNYA TERHADAP COMPANY VALUE (Penelitian di Perusahaan Sektor Energi Batu Bara yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2023)", Lobi, 2025  
Publication

100 Jeremi Zefanya Korayan, Budi Haryono, Saparso. "PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN SPBU TERHADAP MINAT BELI ULANG BBM JENIS PERTAMAX YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DI KABUPATEN TALAUD", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2024  
Publication

<1 %

101 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II  
Student Paper

<1 %

102 M. Wahyu Alfarisi, Hamid Halin, Meilin Veronica. "Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri 3 Palembang", Jurnal EMT KITA, 2023  
Publication

<1 %

103 Shalom Stevano Daniel, Hadi Wasino. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025  
Publication

<1 %

104 Susetyowati Sofia, Nafisah Nur Zafitri Ashar, Agilistya Rahayu. "Pengaruh Relationship Marketing dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pada PT Telkom Indonesia di Kota Sorong", Journal of Economics and Management (JECMA), 2023  
Publication

<1 %

105 Submitted to Universitas Negeri Jakarta  
Student Paper

<1 %

Submitted to Universitas Negeri Padang

106	Student Paper	<1 %
107	<a href="https://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
108	<a href="https://ejournal3.undip.ac.id">ejournal3.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
109	<a href="https://ejournalwiraraja.com">ejournalwiraraja.com</a> Internet Source	<1 %
110	<a href="https://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	<1 %
111	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
112	<a href="https://jateng.tribunnews.com">jateng.tribunnews.com</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="https://journal2.uad.ac.id">journal2.uad.ac.id</a> Internet Source	<1 %
114	<a href="https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
115	<a href="https://nusantara-budaya-indonesia.blogspot.com">nusantara-budaya-indonesia.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
116	<a href="https://pdf.lemlit.com">pdf.lemlit.com</a> Internet Source	<1 %
117	<a href="https://publication.gunadarma.ac.id">publication.gunadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
118	<a href="https://repo.stie-pembangunan.ac.id">repo.stie-pembangunan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
119	<a href="https://repositori.buddhidharma.ac.id">repositori.buddhidharma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
120	<a href="https://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet Source	<1 %

121	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
122	Lia Resti Pratiwi, Kurniawan Kurniawan. "Pengaruh Real Earnings Management dan Corporate Governance Terhadap Corporate Environmental Disclosure", STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2020 Publication	<1 %
123	Putri Arifiantini, Rinda Sandayani Karhab. "Pengaruh Employee Engagement Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas PUPR-PERA Provinsi Kalimantan Timur", The Journal of Business and Management Research, 2025 Publication	<1 %
124	Syifa Salsabilla, Crescentiano Agung Wicaksono. "The Influence of Financial Literacy, Hedonic Lifestyle, and Self-Control on Consumer Behavior in Gen-Z", Efektor, 2025 Publication	<1 %
125	<a href="http://eprints.stiebankbpdjateng.ac.id">eprints.stiebankbpdjateng.ac.id</a> Internet Source	<1 %
126	<a href="http://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
127	<a href="http://etd.uinsyahada.ac.id">etd.uinsyahada.ac.id</a> Internet Source	<1 %
128	<a href="http://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
129	<a href="http://fekbis.repository.unbin.ac.id">fekbis.repository.unbin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
130	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %

131	<a href="http://j-adbis.polinema.ac.id">j-adbis.polinema.ac.id</a> Internet Source	<1 %
132	<a href="http://journal.ipm2kpe.or.id">journal.ipm2kpe.or.id</a> Internet Source	<1 %
133	<a href="http://jurnal.kdi.or.id">jurnal.kdi.or.id</a> Internet Source	<1 %
134	<a href="http://jurnal.uf.ac.id">jurnal.uf.ac.id</a> Internet Source	<1 %
135	<a href="http://repo.uinsatu.ac.id">repo.uinsatu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
136	<a href="http://repository.ipb.ac.id">repository.ipb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
137	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
138	<a href="http://repository.unisba.ac.id">repository.unisba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
139	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
140	<a href="http://zadoco.site">zadoco.site</a> Internet Source	<1 %
141	Andi Indira Alfitasari Nur Palulu, Abdul Rahman Mus, Darwis Lannai. "PENGARUH KUALITAS AUDITOR, SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN KOMITE AUDIT TERHADAP AUDIT DELAY PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK SE KOTA MAKASSAR", AJAR, 2018 Publication	<1 %
142	Deddy Rakhmad Hidayat, Peridawaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan	<1 %

Terhadap Loyalitas Pelanggan", Jurnal  
Manajemen Sains dan Organisasi, 2020

Publication

143

Nfn Harriyadi. "MELACAK JEJAK  
KEBERAGAMAN ETNIS MASYARAKAT JAWA  
KUNO BERDASARKAN DATA PRASASTI PADA  
ABAD KE-7 HINGGA ABAD KE-11 MASEHI",  
Forum Arkeologi, 2021

Publication

<1%

144

RETNO AYU MULFI. "PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN LOGISTIK PADA PT. TIKI JALUR  
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI KOTA GRESIK",  
MANAJERIAL, 2018

Publication

<1%

145

Rizma Dwi Mawarni, Widodo Widodo,  
Nurhidayati Nurhidayati. "Pengaruh Perceived  
Quality Intrinsic Attributes dan Perceived  
Quality Extrinsic Attributes Terhadap  
Repurchase Intention Melalui Loyalty Sebagai  
Variabel Intervening", eCo-Buss, 2025

Publication

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off