PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA ALAM (TWA) GUNUNG KELAM KABUPATEN SINTANG

SKRIPSI

OLEH

ALIIFFILLYA JAVADA

NIM F1241211025

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA ALAM (TWA) GUNUNG KELAM KABUPATEN SINTANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial
Program Studi Pendidikan Geografi

OLEH

ALIIFFILLYA JAVADA

NIM F1241211025

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA ALAM (TWA) GUNUNG KELAM KABUPATEN SINTANG

Tanggung Jawab Yuridis

ALIIFFILLYA JAVADA

NIM F1241211025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Putri Tipa Anasi, S.Pd, M.Pd.	Hadi Wiyono, M.Pd.
NIP. 198707232015042001	NIP. 198808232019031018

Disahkan Oleh

Dekan FKIP Universitas Tanjungpura

Dr. H. Ahmad Yani T, M.Pd.

NIP. 196604011991021001

Lulus tanggal: 15 Januari 2025

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA ALAM (TWA) GUNUNG KELAM KABUPATEN SINTANG

Tanggung Jawab Yuridis

ALIIFFILLYA JAVADA
NIM F1241211025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Putri Tipa Anasi, S.Pd, M.Pd.	Hadi Wiyono, M.Pd.
NIP. 198707232015042001	NIP. 198808232019031018
Penguji I	**Penguji II**
Dr. Maria Ulfah, M.Si.	Nur Meily Adlika, M.Pd.
NIP. 196202261987032008	NIP. 199205112019032013

Mengetahui
Ketua Program Studi Pendidikan Geografi,

Putri Tipa Anasi, S.Pd, M.Pd.
NIP. 198707232015042001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan ini:

Nama : Aliiffilya Javada

NIM : F1241211025

Jurusan/Prodi : Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial/Pendidikan Geografi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pontianak, Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Aliiffilya Javada

NIM F1241211025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat fasilitas wisata, tingkat kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif melalui teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* dengan total sampel 31 responden yang sudah pernah mencapai puncak Taman Wisata Alam Gunung Kelam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat fasilitas wisata yang dinilai dalam indikator atraksi, aksesibilitas dan amenitas di TWA Gunung Kelam sebesar 87,09%, dinilai "Sangat Baik" oleh responden, sedangkan tingkat kepuasan pengunjung dalam indikator pelayanan dan harga memperoleh hasil keseluruhan sebesar 86,43% dengan kategori "Sangat Puas". Berdasarkan hasil uji t linear sederhana diperoleh taraf sig. <0,000 < 0,05, yang menunjukkan adanya pengaruh yang cukup signifikan antara fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam.

Kata kunci : Fasilitas Wisata, Kepuasan Pengunjung, TWA Gunung Kelam

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"*Belajar berdamai dengan keinginan yang belum terwujud adalah cara terbaik untuk memupuk rasa sabar dan juga tawakal kepada Allah. Sebab, tidak semua yang kita inginkan itu baik bagi kita. Ada juga hal-hal yang sengaja Allah gagalkan, demi melindungi kita dari keburukan dan mustahil Allah membawa kita sejauh ini hanya untuk gagal. Semoga semesta selalu memberikan kemudahan atas segala usahamu*"

~ Tak perlu tergesa - Muyassaroh~

"*Kan kukejar mimpi dan kuterbang tinggi, tak ada kata tidak, ku pasti BISA*"

~ Maudy Ayunda ~

"*... Dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada-Mu, Ya Tuhanku*."

~ QS. Maryam [19] : ayat 4 ~

Alhamdulillahirobbil'alamin,
dengan mengucapkan rasa syukur kepada
Allah SWT., kupersembahkan karyaku ini
untuk bapak, ibu, dan adikku tersayang yang
sudah banyak meyakinkanku, serta
mendoakanku tanpa batas ruang dan waktu.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang". Penyusunan tugas akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Geografi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Tanjungpura.

Dalam penyusunan dan penyelesaikan tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Putri Tipa Anasi, S. Pd, M.Pd. selaku dosen pembimbing pertama dan sekaligus sebagai Ketua Program Studi Pendidikan Geografi FKIP Universitas Tanjungpura yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penulisan, penyusunan dan penyelesaian Tugas akhir.
2. Hadi Wiyono, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penyelesaian Tugas akhir.
3. Diah Trismi Harjanti, M.Pd. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan proposal penelitian.
4. Dr. Maria Ulfah, M.Si. selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan arahan dan saran dalam penulisan Tugas akhir.
5. Nur Meily Adlika, M.Pd. selaku dosen penguji kedua, sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan serta saran dalam proses penyusunan Tugas akhir.
6. Dr. Agus Sugiarto, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik selama enam semester yang telah memberi arahan selama perkuliahan.
7. Dr. Ahmad Yani T, M.Pd. selaku Dekan Fakutas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura.

8. Dr. Imran, M.Kes. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial FKIP Universitas Tanjungpura.
9. Bapak/Ibu Dosen Progam Studi Pendidikan Geografi FKIP Universitas Tanjungpura.
10. Kepala Balai KSDA Provinsi Kalimantan Barat dan Kepala SKW II Sintang beserta semua pihak yang sudah membantu, memberikan izin serta arahan selama penelitian.
11. Orang tua dan Keluarga besar terutama Bapak, Ibu dan Adik saya tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moril dan material selama masa perkuliahan dan proses penyusunan Tugas akhir.
12. Dinda Maulidya sebagai sahabat saya yang senantiasa selalu memberi dukungan, motivasi dan do'a terbaik selama masa studi, serta dalam penyusunan Tugas akhir ini.
13. Rekan-rekan mahasiswa Pendidikan Geografi Angkatan 2021 (Chameleon21) dan Kartodigidaw, yang selalu hadir menemani dan memberi dukungan serta menjadi penyemangat selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan Tugas akhir.
14. Pihak lain dan para pengunjung yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah terlibat dan membantu, sehingga Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sekiranya dapat membangun dan membuat skripsi ini lebih baik. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kebaikan kita semua, khususnya bagi kemajuan Ilmu Pendidikan Geografi.

Pontianak, Januari 2025
Penulis

Aliiffillya Javada

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
1. Manfaat Teoritis 6
2. Manfaat Praktis 6
E. Ruang Lingkup dan Definisi Operasional 8
1. Ruang Lingkup 8
2. Definisi Operasional 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
A. Kepuasan Pengunjung 12
B. Fasilitas Wisata 13
C. Hakikat Geografi dalam Pariwisata 16
D. Geografi Pariwisata 21
E. Taman Wisata Alam (TWA) 22
F. Ekowisata 25
G. Hipotesis 27
H. Penelitian Relevan 28
BAB III METODE PENELITIAN 29
A. Lokasi Penelitian 29
B. Desain Penelitian 30

C. Populasi dan Sampel 30
D. Data dan Sumber Data 33
E. Teknik Pengumpulan Data 34
F. Instrument Penelitian 36
G. Uji Coba Instrumen 36
H. Analisis Data 41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 44
A. Hasil Penelitian 44
1. Deskripsi Data 44
2. Tingkat Fasilitas Wisata di TWA Gunung Kelam 45
3. Tingkat Kepuasan Pengunjung di TWA Gunung Kelam 55
4. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di TWA Gunung Kelam 62
B. Pembahasan 66
1. Tingkat Fasilitas wisata di TWA Gunung Kelam 66
2. Tingkat Kepuasan Pengunjung di TWA Gunung Kelam 69
3. Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di TWA Gunung Kelam 71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 74
A. Simpulan 74
B. Saran 75
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN 82

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Penelitian relevan 28

Tabel 3. 1 Daftar kebutuhan data dan sumber data 34

Tabel 3. 2 Skala likert..... 36

Tabel 3. 3 Kategori nilai kevalidan validasi ahli 38

Tabel 3. 4 Hasil uji validitas ahli I dan ahli II 38

Tabel 3. 5 Kategori presentase tingkat fasilitas wisata..... 42

Tabel 3. 6 Kategori presentase tingkat kepuasan pengunjung 43

Tabel 4. 1 Hasil Tingkat fasilitas wisata 46

Tabel 4. 2 Hasil nilai atrraction (atraksi) fasilitas wisata 47

Tabel 4. 3 Hasil nilai accesbility (aksesibilitas) fasilitas wisata 50

Tabel 4. 4 Hasil nilai amenitas (fasilitas pendukung) fasilitas wisata..... 52

Tabel 4. 5 Hasil Tingkat Kepuasan Pengunjung 55

Tabel 4. 6 Hasil nilai pelayanan pada Kepuasan Pengunjung..... 57

Tabel 4. 7 Hasil nilai harga pada Kepuasan Pengunjung 59

Tabel 4. 8 Hasil koefisien determinasi (r square)..... 62

Tabel 4. 9 Hasil uji regresi sederhana 63

Tabel 4. 10 Hasil uji t 64

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian 82

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian 83

Lampiran 3. Kuesioner Google Forms 87

Lampiran 4. Hasil Jawaban Responden 90

Lampiran 5. Tabulasi Data 92

Lampiran 6. Peta Lokasi Penelitian 95

Lampiran 7. Peta Sebaran Fasilitas 3A 96

Lampiran 8. Surat Pra-Riset 97

Lampiran 9. Balasan Surat Pra-Riset 98

Lampiran 10. Surat Riset 99

Lampiran 11. Balasan Surat Riset 100

Lampiran 12. Surat Permohonan SIMAKSI 101

Lampiran 13. Balasan SIMAKSI (Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi) 102

Lampiran 14. Surat Validasi Ahli 1 dan 2 103

Lampiran 15. Data Fasilitas Wisata 105

Lampiran 16. Data Pengunjung TWA Gunung Kelam 106

Lampiran 17. Dokumentasi 109

Lampiran 18. Paket Biaya 114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang memiliki banyak sektor keunggulan dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, salah satunya adalah di sektor pariwisata. Berdasarkan Data Indeks Kinerja Pariwisata dalam *Travel and Tourism Development Indek* (TTDI) yang resmi dirilis secara resmi oleh *World Economic Forum* (WEF) Tahun 2024, Indonesia berada di urutan ranking 22 dunia dari 119 negara dan mengalami peningkatan yang melesat dari urutan ranking sebelumnya adalah 32. Hal ini didukung oleh keadaan alam Indonesia yang merupakan Negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau yang berpotensi dalam bidang pariwisata.

Keberagaman potensi wisata di setiap daerah dapat dikembangkan guna menarik dan mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Potensi pariwisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan saat berkunjung di Indonesia mencakup semua jenis wisata seperti wisata alam, budaya dan berbagai wisata lainnya sebagai hasil karya dengan keunikan dari masing-masing daerahnya. Hal ini didukung oleh Yoeti (dalam Sulistiyana et al., 2015), dibandingkan dengan sektor-sektor ekonomi yang lain, pariwisata memperlihatkan perkembangan yang stabil bahkan memiliki kecenderungan meningkat setiap tahunnya. Dengan demikian, tidak heran Indonesia menjadi negara dengan tujuan destinasi wisata.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-undang tersebut, pariwisata dianggap menjadi sektor yang menguntungkan dan berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan untuk meningkatkan perekonomian suatu negara. Dengan berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah, maka akan menjadi sumber dan potensi kegiatan ekonomi bagi masyarakat di sekitarnya, dengan harapan dapat mendorong munculnya lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara.

Salah satu hal penting dalam mengembangkan suatu usaha pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Adanya fasilitas yang disediakan membuat wisatawan datang berkunjung ke suatu tempat objek wisata karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang diberikan melalui fasilitas-fasilitas yang disediakan. Menurut Larasati (2022), Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan, sehingga membuat pengunjung merasa puas dan nyaman. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung maka akan berpengaruh pada tingkat kunjungan suatu objek wisata.

Menurut Nowacki (2013), Kepuasan merupakan alasan mengapa orang-orang mengunjungi objek wisata sekaligus penentu daya tarik dan kualitas kunjungan, serta kualitas atraksi, yaitu kinerja penyedia atraksi dalam hal

memberikan pelayanan kepada pengunjung. Menurut Candrawan (2021), Kepuasan Pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas disuatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan. Kemudian, kepuasan pengunjung dapat pula diartikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dari pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi atau tempat.

Kabupaten Sintang adalah salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. Kabupaten sintang memiliki luas wilayah darat yang terdiri dari wilayah administrasi desa dan kecamatan adalah 21.638 Km2 (Berdasarkan Tim Penggerak. Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Provinsi Kalimantan Barat, 2024). Menurut Kristi et al., (2021), Kabupaten sintang memiliki potensi objek wisata dengan daya tarik tersendiri, seperti Air Terjun Lepung Iring, Rumah Betang Ensaid Panjang, Kedah Tempunak, Bukit Lalang, Motor Bandung, Wisata Rohani dan Arus Riam. Selain itu, salah satu objek wisata dengan potensi tersendiri di Kabupaten Sintang adalah Wisata Gunung Kelam.

Gunung Kelam merupakan batu monolit terbesar di dunia dengan ketinggian mencapai 1.002 meter diatas permukaan laut dengan luas mencapai 520 hektar (Paulus, 2022). Sebagai salah satu batu monolit terbesar di dunia, Gunung Kelam menjadi tujuan objek wisata dan menjadi ikon Kabupaten Sintang. Menurut Paulus (2022), Gunung Kelam sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai objek wisata alam maupun lokasi terbang laying hingga panjat tebing.

Gunung Kelam berada di Desa Kebong tepatnya berada di Kecamatan Kelam Permai, Kabupaten Sintang. Gunung Kelam ini memiliki daya tarik tersendiri karena keindahan, kekayaan keanekaragaman hayati dan menjadi Taman Wisata Alam (TWA), salah satu spesies tanaman khas yang terdapat di Gunung Kelam adalah kantong semar (*Nepenthes*) dan tanaman anggrek hitam. TWA Gunung Kelam merupakan kawasan pelestarian alam yang dikelola langsung oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Barat melalui Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA).

Berdasarkan observasi peneliti terlihat permasalahan, antara lain adalah prasarana berupa jalan raya menuju lokasi wisata cukup memprihatinkan, dimana di sepanjang ruas lingkar Gunung Kelam masih mengalami kerusakan berupa lobang dan terdapat kubangan. Sehingga menyebabkan banyak kendaraan yang sulit melewati ruas jalan tersebut. Oleh sebab itu, menjadi tugas penting bagi pemerintah dan pengelola untuk meningkatkan kualitas prasarana fasilitas. Dengan demikian, semakin baik tentunya akan meningkatkan daya tarik wisata guna menikmati keindahan alam di sekitar Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

Berdasarkan penjelasan diatas, hal penting yang harus diperhatikan pada suatu objek wisata adalah sarana dan prasarana wisata. Menurut Gusneli (2016), sarana dan prasarana wisata merupakan komponen dari fasilitas wisata. Hal ini didukung oleh pendapat Mill (dalam Gusneli 2016), bahwa fasilitas wisata merupakan pelayanan pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh

para pengunjung dan pelayanan tersebut menawarkan mutu dan haraga yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Penelitian mengenai pengaruh fasilitas sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Moha & Loindong (2016) menyatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Pantai Ujung Blang Kota Lhokseumawe. Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Candrawan (2021), menunjukkan bahwa variabel fasilitas wisata dan variabel kepuasan wisatawan berada pada posisi netral, sehingga fasilitas wisata pada Pantai Tablolong sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan pengamatan serta fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat fasilitas wisata yang terdapat di Taman Wisata Alam Gunung Kelam?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Kelam?
3. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Gunung Kelam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Tingkat fasilitas wisata yang terdapat di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.
2. Tingkat kepuasan pengunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Kelam.
3. Pengaruh Fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penelitian ini dapat ditinjau dari dua segi, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, maka manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis merupakan manfaat yang berkaitan dengan teori ilmu pengetahuan yang digunakan untuk mengembangkan ilmu dari segi teori. Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian, sumber informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat digunakan oleh khalayak umum maupun bagi peneliti, adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai geografi pariwisata terkhusus pada pembahasan fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung, serta diharapkan dapat menjadi wadah untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan.

b. Bagi Akademisi

1) Jenjang SMA/MA

Sebagai referensi dan bahan ajar pada materi Pengelolaan Sumber Daya Alam Indonesia khususnya pada sub pembahasan potensi dan persebaran sumber daya alam kehutanan, pertambangan, kelautan, dan pariwisata di Indonesia, yaitu KD 3.3 kelas XI.

2) Jenjang Universitas

Sebagai bahan referensi dan bahan kajian pada mata kuliah Geografi Pariwisata maupun bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan pariwisata.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Diharapkan dapat menjadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam membangun lebih lanjut pariwisata yang sudah ada.

E. Ruang Lingkup dan Definisi Operasional

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan masalah yang di kaji dalam penelitian, yaitu meliputi variabel bebas dan variable terikat. Adapun variable tersebut adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas

Menurut Djaali (2020), Variabel bebas adalah variabel yang berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak bebas dan pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas untuk diuji atau diteliti. Kemudian, menurut Kusumastuti, Khoiron & Achmadi (2020), menyatakan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang diduga yang menjadi sebab dari munculnya variabel terikat atau variabel lain. Variabel bebas dapat diubah dan diukur agar dapat mengetahui hubungan (pengaruh) dengan variabel lain (Medhina, 2023). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dapat disebut dengan variabel independen, yaitu variabel yang menjadi sebab dan mempengaruhi munculnya variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah Fasilitas Objek Wisata yang berdasarkan indikator 3A, yaitu *Atraksi*, *Aksesibilitas* dan *Amenity* (Fasilitas) yang berada di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat atau variabel tidak bebas adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dalam hubungan antar variabel, atau disebut sebagai variabel yang diduga terjadi setelah munculnya variabel

bebas (Djaali, 2020). Sedangkan, Menurut Sugiyono (2013), variabel terikat dapat disebut dengan variabel yang menajdi akibat dari munculnya variabel bebas. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel terikat atau disebut juga dengan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi dan menjadi akibat dari munculnya variabel bebas, serta dianggap bergantung pada variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Alam.

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan definisi yang merujuk pada istilah-istilah tertentu sebagai kunci dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalahan dalam pengertian topik penelitian. Adapun istilah yang dianggap penting dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata merupakan fasilitas yang digunakan untuk mendukung dan memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata dengan harapan pengunjung dapat menikmati dan berpartisipasi dalam melakukan kegiatan wisata di daerah tujuan wisata. Dalam penelitian ini, fasilitas wisata yang dimaksud adalah berdasarkan indikator 3A, yaitu *Atraksi, Aksesibilitas* dan *Amenity* (Fasilitas) di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

1). Atraksi, merujuk pada suatu hal yang menarik perhatian dan mendorong pengunjung untuk datang mengunjungi suatu tempat.

Dalam hal ini, atraksi yang dimaksud menawarkan nilai berupa pemandangan alam, kelestarian alam, taman, dan pengalaman pengunjung.

2). Aksesibilitas, merujuk pada sejauh mana suatu tempat dapat dijangkau oleh pengunjung. Dalam hal ini, aksesibilitas yang dimaksud adalah jarak dari pusat populasi, rute dan akses menuju lokasi.

3). Amenitas, merujuk pada fasilitas atau layanan tambahan yang disediakan untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Dalam hal ini, amenitas yang dimaksud berupa akomodasi, lahan parkir, loket, gajebo/shelter/tempat duduk dan layanan informasi.

b. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah bentuk respon atau tingkat perasaan pengunjung setelah berkunjung ke daerah tujuan wisata serta telah membandingkan antara kesan pengunjung dengan harapan. Dalam penelitian ini, kepuasan pengunjung yang dimaksud adalah kepuasan dari pengunjung berdasarkan pendapat dari (Hasan, 2015) mengenai kualitas pelayanan dan harga di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

1). Pelayanan, merujuk pada proses interaksi antara penyedia layanan dan pengunjung yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Dalam hal ini, pelayanan yang dimaksud berupa pelayanan umum, yaitu pelayanan

administrasi, pelayanan keamanan, pelayanan kebersihan, pelayanan yang diberikan oleh *guide* dan pelayanan informasi (petugas sopan dan informatif).

2). Harga, merujuk pada jumlah nilai atau uang yang sudah ditetapkan untuk suatu produk atau layanan yang harus dibayar oleh pengunjung. Dalam hal ini, harga yang dimaksud berupa harga tiket masuk yang terjangkau, sesuai dengan pelayanan, fasilitas pendukung sebanding, niat berkunjung, dan merekomendasikan kepada calon pengunjung lainnya.

c. Taman Wisata Alam (TWA)

Taman wisata alam merupakan kawasan pelestarian alam yang dimanfaatkan untuk kegiatan pariwisata dan rekreasi. Dalam penelitian ini, Taman Wisata Alam yang dimaksud adalah Gunung Kelam.