

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LAYANAN PARIWISATA DI KOTA PEKALONGAN (STUDI KASUS DI PANTAI PASIR KENCANA)

Winne Putri Ramadhanita^{*1}, Usamah², Muhammad Arifiyanto³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

winneputri03@gmail.com

ABSTRACT

Tourist satisfaction represents an essential measure of destination management performance, particularly for urban tourism areas such as Pasir Kencana Beach in Pekalongan City. This study aims to determine the effects of facilities, service quality, and price on tourist satisfaction. A quantitative approach was applied involving 143 tourists who had previously visited Pasir Kencana Beach. The respondents were obtained through purposive sampling, while primary data were gathered using questionnaires. The collected data were subsequently analyzed through multiple linear regression using SPSS version 26. The results demonstrate that facilities have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Price also shows a positive and significant relationship with tourist satisfaction. In contrast, service quality does not have a statistically significant effect on tourist satisfaction. When examined simultaneously, facilities, service quality, and price significantly influence tourist satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.378, indicating that the three independent variables explain 37.8% of the variation in tourist satisfaction, whereas the remaining 62.2% is associated with factors not included in the research model. These findings indicate that maintaining adequate facilities and ensuring that the price paid by visitors is proportional to the benefits and experiences obtained are important considerations for improving tourist satisfaction at Pasir Kencana Beach.

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pengelolaan destinasi, khususnya pada kawasan wisata perkotaan seperti Pantai Pasir Kencana di Kota Pekalongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 143 wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Pasir Kencana. Responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Harga juga menunjukkan pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sebaliknya, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara simultan, fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,378 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut mampu menjelaskan 37,8% variasi kepuasan wisatawan, sedangkan 62,2% sisanya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas yang memadai serta penetapan harga yang sebanding dengan manfaat dan pengalaman yang diperoleh pengunjung merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana.

Keyword: Facilities, Service Quality, Price, Tourist Satisfaction, Pasir Kencana Beach

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan perekonomian karena tidak hanya berkaitan dengan sumber pendapatan masyarakat, tetapi juga mendorong terciptanya kesempatan kerja dan berkembangnya berbagai kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan pariwisata (Yoeti, 1996). Seiring dengan berkembangnya aktivitas pariwisata, persaingan antardestinasi juga semakin meningkat. Kondisi tersebut membuat pengelola destinasi perlu memperhatikan pengalaman yang diperoleh wisatawan selama berkunjung. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan pengelolaan destinasi adalah tingkat kepuasan wisatawan. Kepuasan menjadi penting karena berkaitan dengan penilaian wisatawan terhadap pengalaman yang diterima selama berada di suatu destinasi serta kecenderungan untuk melakukan kunjungan kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain (Setiyowati et al., 2024).

Kepuasan wisatawan pada dasarnya terbentuk dari perbandingan antara harapan dengan pengalaman yang diperoleh selama berkunjung. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul melalui penilaian konsumen terhadap kinerja produk atau jasa dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki. Apabila pengalaman yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan, maka kepuasan cenderung meningkat. Dalam kegiatan wisata, pengalaman tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, di antaranya fasilitas yang tersedia, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima. Fasilitas yang memadai dapat memberikan kenyamanan selama berwisata, kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pengelola memenuhi kebutuhan wisatawan, sedangkan harga berkaitan dengan penilaian wisatawan mengenai

kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan manfaat dan pengalaman yang diperoleh.

Kota Pekalongan memiliki potensi pariwisata yang cukup beragam dan telah menjadi bagian dari UNESCO Creative Cities Network sebagai Kota Kreatif bidang Kerajinan dan Seni Rakyat (UNESCO, 2024). Salah satu destinasi wisata yang dikembangkan di Kota Pekalongan adalah Pantai Pasir Kencana. Destinasi ini berada di kawasan pesisir dan telah mengalami revitalisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekalongan. Setelah revitalisasi, Pantai Pasir Kencana kembali dioperasikan pada tahun 2022 dengan konsep Taman Wisata Laut. Pengembangan tersebut membawa perubahan terhadap kawasan wisata melalui penambahan berbagai fasilitas, seperti *skywalk*, menara pandang, kolam renang, area bermain, dan fasilitas pendukung lainnya. Perubahan tersebut menjadikan Pantai Pasir Kencana tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati suasana pantai, tetapi juga sebagai kawasan rekreasi keluarga yang memadukan unsur hiburan, edukasi, dan rekreasi (Sabana et al., 2019; Santoso et al., 2024). Meskipun demikian, peningkatan fasilitas belum sepenuhnya menunjukkan keberlanjutan jumlah kunjungan. Berdasarkan data yang terdapat dalam penelitian, jumlah kunjungan mengalami peningkatan pada tahun 2023, tetapi kembali menurun pada tahun 2024 dan 2025. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya mengidentifikasi faktor yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga dapat berkaitan dengan kepuasan wisatawan, meskipun hasil penelitian mengenai masing-masing variabel belum sepenuhnya konsisten. Bangkulu et al. (2024) menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Sementara itu, Lumempow et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan fasilitas dan harga berpengaruh signifikan. Penelitian Benklah et al. (2022) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Laksmita et al. (2022), Izzati et al. (2022), serta Jumawan dan Prasetyo (2024) juga menunjukkan adanya keterkaitan fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga dengan kepuasan konsumen atau wisatawan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya *research gap*, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Selain itu, karakteristik Pantai Pasir Kencana sebagai destinasi wisata pantai di kawasan perkotaan yang telah direvitalisasi dengan konsep wisata buatan memberikan konteks yang berbeda dari objek penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan.

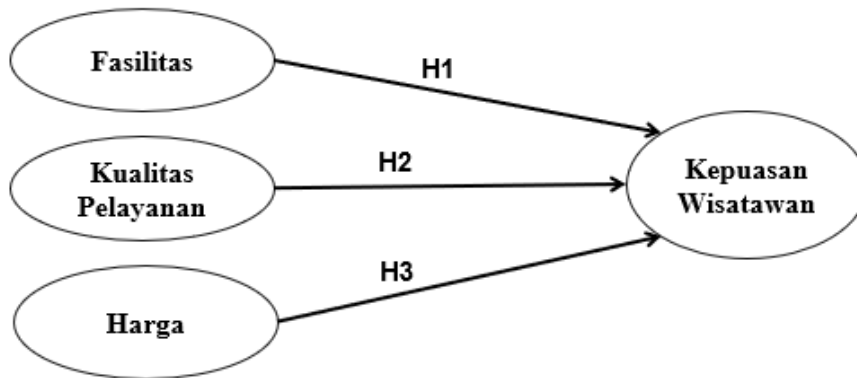
Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Fasilitas.

H₂: Kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Kualitas pelayanan.

H₃: Kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Harga.

Berdasarkan hipotesis maka dapat digambar kerangka model penelitian yang dirancang dari rumusan hipotesis disajikan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Sampel dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Pendekatan tersebut dipilih sebagai langkah menghimpun data primer yang bersumber langsung dari opini setiap individu. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tertutup dibagikan kepada responden. Pengukuran terhadap respons dalam kuesioner ini mengadopsi skala Likert lima tingkat, yang umum diaplikasikan guna menakar pandangan, sikap, maupun persepsi responden. Setiap butir pertanyaan dinilai berdasarkan tingkatan dari negatif hingga positif (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju) dengan rentang poin mulai dari 1 hingga 5.

Metode pendekatan *non-probability sampling* diterapkan melalui teknik *purposive sampling*, di mana penentuan subjek riset didasarkan pada karakteristik spesifik yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Analisis Data

Evaluasi terhadap data yang telah dihimpun dalam studi ini dilakukan melalui pendekatan analisis deskriptif serta analisis regresi linear berganda berbantuan perangkat lunak SPSS 26. Merujuk pada pandangan (Ghozali, 2021),

regresi berganda diaplikasikan sebagai instrumen untuk menakar derajat atau kekuatan hubungan dari beberapa variabel bebas terhadap sebuah variabel terikat

Penerapan analisis regresi linear berganda didasarkan pada kebutuhan studi ini untuk menguji dampak dari tiga variabel independen, yang mencakup fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga, terhadap variabel kepuasan wisatawan. Adapun bentuk rumusan persamaan regresi yang mengintegrasikan keempat variabel tersebut disajikan sebagai berikut:

$$KW = \alpha + \beta_1 F_1 + \beta_2 KP_2 + \beta_3 H_3 + e$$

Keterangan :

KW = Kepuasan Wisatawan,

F = Fasilitas

KP = Kualitas Pelayanan

H = Harga

A = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi masing-masing variabel

e = *error*

Untuk menguji hipotesis, penelitian ini melihat besaran nilai pada indikator yang digunakan. Uji statistik t diterapkan guna mengevaluasi sejauh mana satu variabel bebas secara mandiri mampu menjelaskan perubahan pada variabel terikat. Mengenai basis pengambilan keputusan statistik, apabila besaran nilai t-hitung tidak melebihi nilai t-tabel, hal tersebut mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif (H₁) ditolak, sedangkan hipotesis nol (H₀) diterima.

Pengukuran serta pengidentifikasian keterkaitan antarvariabel dalam studi ini dilakukan secara objektif melalui pendekatan kuantitatif. Desain riset ini diaplikasikan guna menginvestigasi dampak dari variabel Fasilitas, Kualitas pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan wisatawan. Adapun populasi yang ditetapkan mencakup seluruh pelancong yang memiliki pengalaman berkunjung ke objek wisata Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan. Sementara itu, penarikan sampelnya menerapkan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, komposisi responden menunjukkan bahwa kelompok perempuan memiliki jumlah yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. Proporsi tersebut mencakup 51,4% untuk responden perempuan dan 48,6% untuk responden laki-laki. Pekerjaan responden didominasi oleh mahasiswa (36,8%), kemudian diikuti oleh wiraswasta dan PNS (dalam 15,3%), lalu polisi, guru, karyawan swasta, pelajar, ibu rumah tangga.

Seluruh responden tercatat sebagai pengunjung objek Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan yang telah memenuhi syarat pengisian kuesioner yang minimal harus berusia 17 tahun dan telah berkunjung ke objek wisata setidaknya satu kali.

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel fasilitas, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan wisatawan memiliki nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel sebesar 0,164. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,689, harga sebesar 0,632, kepuasan wisatawan sebesar 0,618, dan fasilitas sebesar 0,606. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Kesimpulan
Fasilitas	0,661	1,514	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	0,626	1,597	Tidak terjadi multikolinearitas
Harga	0,509	1,964	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan parameter uji multikolinearitas, diperoleh kepastian bahwa nilai *tolerance* tiap variabel bebas bernilai $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Karakteristik data ini membuktikan bahwa model regresi aman dari bias multikolinearitas. prosedur pengolahan data dapat melangkah ke fase selanjutnya, yaitu pengujian hipotesis dengan memanfaatkan metode linear berganda.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga dalam menjelaskan variasi kepuasan wisatawan.

Tabel 2. Hasil uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,615	0,378	0,365	0,94910

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Hasil olah data statistik pada Tabel 2 menunjukkan koefisien determinasi (*R Square*) mencatatkan angka 0,378. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa kepuasan wisatawan mampu dijelaskan oleh kombinasi variabel harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas dengan proporsi sebesar 37,8%. Sementara itu, sisa variasi sebesar 62,2% merupakan cerminan dari pengaruh variabel-variabel lain yang berada di luar ruang lingkup model penelitian ini.

Uji Statistik F

Untuk menguji signifikansi pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan terhadap kepuasan wisatawan, maka digunakanlah uji statistik F.

Tabel 3. Hasil Uji Statistik F

Model	F	Sig.
1	28,215	0,000

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai F sebesar 28,215 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat menjelaskan hubungan antara variabel independen dan kepuasan wisatawan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pendekatan regresi linear berganda diaplikasikan dengan tujuan menguji dampak fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan. Analisis statistik tersebut dieksekusi dengan memanfaatkan aplikasi SPSS versi 26. *Output* dan angka koefisien dari estimasi hubungan linear berganda ini selengkapnya dapat dicermati pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.015	1.131	-	2.665	0.009
	Fasilitas	0.200	0.071	0.231	2.810	0.006
	Kualitas Pelayanan	0.037	0.059	0.052	0.620	0.536
	Harga	0.340	0.076	0.418	4.457	0.000

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan visualisasi angka pada Tabel 4, model hubungan linear berganda dalam penelitian ini dikonstruksikan ke dalam persamaan berikut:

$$KW = a + b_1F_1 + b_2KP_2 + b_3H_3$$

$$\text{Kepuasan Wisatawan} = a + b_1(\text{Fasilitas}) + b_2(\text{Kualitas Pelayanan}) + b_3(\text{Harga})$$

$$\text{Kepuasan Wisatawan} = 3,015 + 0,200 \text{ Fasilitas} + 0,037 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,340 \text{ Harga}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 3,015. Koefisien fasilitas sebesar 0,200 menunjukkan arah hubungan positif, sedangkan kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,037 dan harga memiliki koefisien sebesar 0,340. Pengujian signifikansi menunjukkan bahwa fasilitas dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan. Nilai koefisien regresi fasilitas sebesar 0,200 dengan nilai signifikansi 0,006. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan wisatawan.

Temuan tersebut berkaitan dengan karakteristik Pantai Pasir Kencana yang dikembangkan sebagai Taman Wisata Laut dengan berbagai fasilitas rekreasi, seperti *skywalk*, menara pandang, kolam renang, dan area bermain. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan selama melakukan aktivitas di kawasan wisata. Dengan demikian, kondisi, kelengkapan, dan kebermanfaatan fasilitas menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman wisatawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bangkulu et al. (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung dapat meningkatkan kenyamanan selama berada di destinasi sehingga pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,037 dengan nilai signifikansi 0,536. Meskipun arah koefisien menunjukkan hubungan positif, nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik.

Kondisi tersebut dapat berkaitan dengan karakteristik Pantai Pasir Kencana sebagai destinasi wisata pantai dan ruang rekreasi terbuka yang lebih banyak mengandalkan pemanfaatan fasilitas fisik. Wisatawan dapat menggunakan berbagai fasilitas seperti *skywalk*, kolam renang, dan area bermain secara relatif mandiri. Dengan kondisi tersebut, intensitas interaksi wisatawan dengan petugas tidak

menjadi bagian yang dominan dalam keseluruhan pengalaman berwisata. Oleh karena itu, wisatawan dapat lebih mempertimbangkan fasilitas serta manfaat yang diperoleh selama kunjungan dibandingkan kualitas interaksi pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lumempow et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian Bangkulu et al. (2024) dan Laksmi et al. (2022) yang menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dapat berkaitan dengan karakteristik dan kondisi masing-masing objek wisata. Meskipun tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial dalam penelitian ini, kualitas pelayanan tetap perlu dipertahankan karena pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif tetap menjadi bagian dari pengalaman wisatawan.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Variabel harga memiliki koefisien regresi sebesar 0,340 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penilaian wisatawan terhadap harga memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan selama berkunjung.

Harga tidak hanya berkaitan dengan jumlah biaya yang harus dikeluarkan, tetapi juga dengan penilaian wisatawan mengenai kesesuaian antara biaya tersebut dan manfaat yang diperoleh. Ketika harga yang dibayarkan dipandang sebanding dengan fasilitas, pengalaman, serta manfaat yang diterima, kepuasan wisatawan cenderung meningkat. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan pengalaman yang diperoleh dapat menurunkan kepuasan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Benklah et al. (2022) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil yang sejalan juga ditemukan dalam penelitian Laksmi et al. (2022), Izzati et al. (2022), serta Jumawan dan Prasetyo (2024). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan destinasi wisata.

Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara Simultan terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil uji F menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai F sebesar 28,215 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya berkaitan dengan satu aspek, tetapi terbentuk dari kombinasi berbagai pengalaman yang diperoleh selama berkunjung. Ketersediaan fasilitas, pelayanan yang diterima, serta penilaian terhadap harga secara bersama-sama menjadi bagian dari evaluasi wisatawan terhadap destinasi. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,378 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 37,8% variasi kepuasan wisatawan, sedangkan 62,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data terkait determinan kepuasan pengunjung di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan, ditarik kesimpulan bahwa aspek fasilitas memberikan dampak positif dan nyata. Temuan ini menegaskan bahwa pemenuhan sarana yang representatif serta kondusif bagi kegiatan rekreasi menjadi pilar krusial dalam mendongkrak kepuasan konsumen. Sebaliknya, kualitas pelayanan terbukti tidak memberikan pengaruh yang signifikan, yang mengisyaratkan bahwa elemen ini bukan merupakan faktor penentu dominan karena tipologi destinasi wisata yang lebih menonjolkan fungsi ruang terbuka fisik.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan berperan dalam meningkatkan kepuasan selama berkunjung. Kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sementara itu, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat dan pengalaman yang diperoleh berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan. Secara simultan, fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai R Square sebesar 0,378 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 37,8% variasi kepuasan wisatawan, sedangkan 62,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Pantai Pasir Kencana disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan kondisi fasilitas, terutama dari aspek kelengkapan, kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan agar tetap dapat mendukung aktivitas wisatawan. Penetapan harga juga perlu diperhatikan agar tetap sebanding dengan manfaat, fasilitas, dan pengalaman yang diperoleh pengunjung. Meskipun kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif tetap perlu dipertahankan untuk mendukung pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Bagi penelitian

selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain di luar fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga yang berpotensi memengaruhi kepuasan wisatawan.

ACKNOWLEDGEMENT AND REFERENCES

Acknowledgement

Penulis menyampaikan terima kasih yang utama kepada orang tua, kemudian Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, dosen pembimbing, teman-teman seperjuangan serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga data penelitian dapat diperoleh dan dianalisis.

References / Daftar Pustaka

- Bangkulu, I., Nasriah, & Hasiah. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pada Objek Wisata Buntu Burake) Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 60–69. <https://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/jkomers/article/view/311>
- Benklah, J. Q., Rahayu, S., & AM, T. (2022). Pengaruh Harga dan Tempat terhadap Kepuasan Wisatawan dengan Loyalitas Wisatawan sebagai Variabel Intervening pada Wisata Rekreasi Air Buatan (Waterpark) Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inspiratif, B. (2022). *Pantai Pasir Kencana Pekalongan Wisata Air Terbesar di Indonesia*. <https://www.beritainspiratif.com/read/65559/pantai-pasir-kencana>
- Izzati, L., Rahayu, L. P., & Lisdiana, N. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOMESTAY PONDOK MERAPI SELO. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 10(2), 165–174.
- Jumawan, & Prasetyo. (2024). Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 (ed.)). Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000003127>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Laksmi, D. R. P., Wayan, S. I., Surya, W. N., Andi, W. M., Sumerta, K., & Nyoman, K. Y. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali Pada The Sila's

Agrotourism. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 48–56.

- Lumempow, K. R., Worang, F. G., Gunawan, E., Pelayanan, P. K., Dan, F., Terhadap, H., Gunawan, E., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2023). KEPUASAN KONSUMEN PADA SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , FACILITIES AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO *Jurnal EMBA Vol . 11 No . 1 Januari 2023* , Hal . 1-11. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado*, 11(1), 1–11.
- Rusly, Y. P., & Tamam. (2025). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pemandian Air Panas Way Belerang Kecamatan Kalianda. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 4588–4598. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2267>
- Sabana, C., Madusari, B. D., Pratikwo, S., Baroroh, I., Suraji, I., & Satrio, D. (2019). *Analisis Potensi dan Strategi Pengembangan Objek Wisata Pantai Pasir Kencana Kota Pekalongan*. 16, 10–18.
- Santoso, R. E., Mahendriya, G., & Semarang, U. M. (2024). Pasir Kencana Beach Tourism Management System Pekalongan City. *Journal of Architecture and Urban Studies*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.26714/jaus.v1i1.179>
- Setiyowati, A., Purnomo, H., & Kurriwati, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 102–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13768524>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedu). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed.). Andi.
- TribunnewsWiki. (2021). *Pantai Pasir Kencana*. TribunnewsWiki. <https://www.tribunnewswiki.com/2021/04/28/pantai-pasir-kencana>
- UNESCO. (2024). *Pekalongan – Creative Cities Network*. UNESCO. <https://www.unesco.org/en/creative-cities/pekalongan>
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa. https://books.google.co.id/books?id=q48_HAAACAAJ