

ANALISIS PENGARUH VARIASI WAHANA, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG

(Studi Kasus Pada *KIDS FUN* Yogyakarta)

Oleh :

Lisa Eka Septyaningsih
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variasi wahana, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung *Kids Fun Parcs* Yogyakarta, baik secara individu maupun secara bersama-sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung *Kids Fun* Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 91 responden dengan menggunakan teknik *accidental samplings* siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : Berdasarkan pada hasil olah data pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut $Y = 0,829 + 0,314 X_1 + 0,281X_2 + 0,367 X_3$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel variasi wahana dengan koefisien regresi sebesar 0,329 lalu fasilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,373 dan diikuti lokasi dengan koefisien regresi 0,166. *Kids fun* perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pengunjung serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang penting.

Kata kunci: Produk, fasilitas, lokasi, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of variations of rides, facilities and location to the satisfaction of Kids Fun Parcs Yogyakarta visitors, either individually or collectively.

The population in this study are the Kids Fun Yogyakarta visitors. Samples taken as many as 91 respondents by using accidental sampling technique of anyone who happens to be incidental to meet with the researcher can be used as a sample, when viewed by the person who happened to meet it is suitable as data source.

Based on the results of research, obtained by regression equation as follows: Based on the results if data in this study, obtained regression equation as follows $Y = 0.829 + 0.314 X_1 + 0.281X_2 + 0.367 X_3$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. Individual sequence of each of the most influential variables is variable variation of the vehicle with regression coefficient of 0.329 then facilities with regression coefficient of 0.373 and followed by the location with regression coefficient 0.166. Kids fun need to maintain elements that have been assessed well by visitors and need to improve things that are still less important.

Key words: Products, facilities, location, visitor satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Saat ini perkembangan dan pertumbuhan industri sangatlah pesat. Industri pariwisata yang sangat mendunia karena manfaat pariwisata ini bukan hanya menawarkan variasi wahana permainan saja tetapi juga menciptakan ilmu pengetahuan, lingkungan, keberanian dan menciptakan lowongan pekerjaan dari berbagai masyarakat sekitar.

Taman wisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat sekitar bahkan seluruh dunia yang mampu mendobrak pengunjung yang datang berekreasi mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Melihat kondisi saat ini persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan berlomba ingin meningkatkan bisnisnya. Para pebisnis saat ini juga di tuntut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, agar pengunjung puas dan terus membeli apa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kepuasan pengunjung menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal ini akan menjadi suatu pertimbangan perusahaan agar perusahaannya dapat meningkatkan penjualan dan mendapatkan pengunjung sebanyak-banyaknya.

Di Yogyakarta ada tempat rekreasi keluarga yang bergerak pada bidang produk dan jasa rekreasi anak dan keluarga yaitu PT. Produk Rekreasi *Kids Fun*. *Kids Fun* kini sudah berdiri 19 tahun dari tahun 1998. *Kids Fun* sendiri menawarkan produk wisata seperti variasi wahana. Bukan hanya itu tempat bermain yang luas dengan fasilitas dan lokasi yang ditawarkan tentu membuat pengunjung tertarik untuk menikmati dan berekreasi bersama keluarga.

Semakin ketatnya persaingan bisnis khususnya untuk tempat rekreasi dapat menjaga demi memenangkan persaingan. Menjaga dalam arti menjaga terus meningkatkan dengan menambah variasi wahana, fasilitas dan lokasi hingga menciptakan kepuasan bagi pengunjung yang berdatangan sehingga pengunjung percaya dan puas atas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Untuk itu

pengunjung yang puas akan memberi nilai baik bagi setiap pelayanan dan pengalaman yang akan disebar baik untuk pengunjung yang lain.

Batasan Masalah

Dalam hal ini, penulis ingin membatasi permasalahan penelitian pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yang meliputi variasi wahana, fasilitas dan lokasi di *KIDS FUN PARCS* Jln. Wonosari Km. 10 Yogyakarta.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dirumuskan masalah secara rinci yaitu:

1. Apakah variasi wahana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* Yogyakarta ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* Yogyakarta?
3. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* Yogyakarta?
4. Apakah variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* Yogyakarta ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variasi wahana terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung.
4. Untuk mengetahui pengaruh variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.

TINJAUAN PUSTAKA

PENGERTIAN PEMASARAN

Menurut Sunyoto (2015:196) pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.

VARIASI WAHANA

Menurut Kotler dan Keller (2008:8) produk fisik mempunyai potensi diferensiasi yang beragam (variasi).disini penjual mennghadapi sejumlah kemungkinan diferensiasi wahana berdasarkan:

1. Bentuk
2. Fitur.
3. Penyesuaian
4. Kualitas kinerja
5. Ketahanan
6. Keandalan
7. Desain

FASILITAS

Kurniawan (2014:55) mengemukakan bahwa zaman sudah sangat canggih, memilih lokasi harus memperhatikan fasilitas yang mendukung. Semakin canggih dan lengkap fasilitas pendukung yang disediakan maka keberlangsungan usaha untuk menjadi berkembang akan terbuka dengan lebar.

LOKASI

Pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut (Fandy Tjiptono, 2011:190):

- 1) Akses, yaitu lokasi yang melalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- 2) Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- 3) Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama yaitu:
 - a. Banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadi *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan
 - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.
- 4) Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
- 5) Ekspansi , yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari

- 6) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- 7) Kompetisi, yaitu lokasi pesaing. Dalam menenukan lokasi sebuah usaha, perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah tersebut telah mendapatkan banyak usaha yang sejenis atau tidak.

Peraturan pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha- usaha tertentu.

KONSEP KEPUASAN

Tujuan setiap perusahaan tentunya menciptakan kepuasan bagi pelanggannya, atas produk yang dibeli maupun jasa yang diberikan pada pengunjung. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat di antaranya (Tjiptono, 2004:78):

- a. Hubungan perusahaan dengan pengunjung menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
 - c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
 - d. Laba yang diperoleh meningkat

Penelitian Terdahulu

1. Edy Haryanto (2013) Universitas Sam Ratulangi Manado, dengan judul Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan metode survey. Responden yang diteliti adalah semua pemilik kendaraan dan pembayar pajak dan surat kendaraan tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.
2. Andreas S. Manampiring¹ Willem J. A. F. Tumbuan Rudy S.Wena (2016), Universitas Sam Ratulangi Manado dengan judul Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Bank

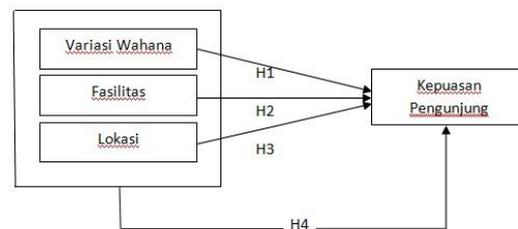
Mandiri Tbk. Manado. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi dan sampel penelitian konsumen kartu kredit Bank Mandiri Cabang Manado. Analisis data berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, regresi linear sederhana. Hasil penelitian yaitu: bauran pemasaran terdiri dari produk, harga, lokasi, serta promosi secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kartu kredit Bank Mandiri. Bauran produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran produk merupakan variabel pertama dari empat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bauran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bauran lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran promosi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Bank Mandiri Manado.

3. Yunus. dan Budiyo (2014) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Narita Hotel Surabaya yang memakai jasa dari pihak hotel tersebut yang jumlahnya tidak terbatas (tidak bisa ditentukan). Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 80 responden dan dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu orang yang minimal telah 2 (dua) kali menginap yang secara kebetulan (*Accidental*) bertemu dengan peneliti. Tingkat koefisien determinasi (R^2) antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan yang menginap di Narita Hotel Surabaya memiliki hubungan yang cukup erat. Berdasarkan penelitian ini bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif

terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di Narita Hotel Surabaya.

KERANGKA BERFIKIR

Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dan berbagai teori yang telah dideskripsikan, setelah itu di analisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel (Sugiono, 2011:60).



Gambar 1. Kerangka berfikir

Rumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, (Sugiono, 2011:64). Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

- H1: Diduga Variasi Wahana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun* Yogyakarta.
- H2: Diduga Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun* Yogyakarta.
- H3: Diduga Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun* Yogyakarta.
- H4: Diduga Variasi Wahana, Fasilitas dan Lokasi secara simultan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun* Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian yaitu selama Juni 2017-Agustus 2017 (dua) bulan, yang didahului dengan observasi awal, kemudian wawancara kepada Staf dan karyawan untuk memperoleh informasi berkaitan dengan sasaran penelitian. Tempat yang digunakan untuk peneliti adalah PT. Produk Rekreasi *KidsFun* Jln. Wonosari Km 10.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Berdasarkan observasi, Populasi dalam penelitian ini adalah 1000 Pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun* km.10 Yogyakarta.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak di selidiki dan bisa mewakili keseluruhan populasi yang diambil harus benar-benar *representative* atau mewakili. Dalam penelitian ini yaitu pengunjung *Kids Fun Parcs* Yogyakarta. Jumlah sampel yang di ambil menggunakan Rumus Slovin (Umar 2010: 86). Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

d = tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 1000 pengunjung dengan asumsi tingkat kesalahan (d) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah:

$$n = \frac{1000}{1 + 1000 \cdot (0.10)^2}$$

$n = 90.91$ orang (dibulatkan 91 pengunjung)

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) . Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel independen (bebas)

Variabel bebas atau *independent* variabel yaitu suatu variabel yang variasi nilainya akan mempengaruhi nilai variabel yang lain (Mustafa 2009:23). Variabel independen dalam penelitian ini adalah

- 1) Variasi Wahana

Kotler dan Keller (2008:8) menyatakan bahwa produk fisik mempunyai potensi diferensiasi yang beragam (variasi). disini penjual menghadapi sejumlah kemungkinan diferensiasi wahana. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

- a. Bentuk
- b. Fitur
- c. Penyesuaian
- d. Kualitas kinerja
- e. Kualitas kesesuaian.
- f. Ketahanan
- g. Keandalan
- h. Gaya
- i. Desain

- 2) Fasilitas

Pelanggan pada dasarnya ingin mencari kenyamanan selama menunggu layanan yang sedang diproses. Pelanggan akan merasa nyaman dan senang apabila fasilitas yang diberikan lengkap dan cukup menarik. Unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam penyediaan fasilitas dalam usaha jasa (Tjiptono, 2001:46)

- a. Pertimbangan/perencanaan spasial.
- b. Perencanaan ruang.
- c. Perlengkapan/perabotan
- d. Tata cahaya dan warna.
- e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.
- f. Unsur pendukung.

- 3) Lokasi

Pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut (Fandy Tjiptono, 2011:190):

- a. Akses
 - b. Visibilitas
 - c. Lalu Lintas
 - d. Ekspansi
 - e. Lingkungan
 - f. Kompetisi,
 - g. Peraturan pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha- usaha tertentu.
- b. Variabel Dependen (terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas) (Sugiono, 2011:39). Variabel dependen (Y) atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung.

- 1) Kepuasan pengunjung
Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah respon pengunjung terhadap evaluasi yang dirasakan pada harapan sebelumnya. Indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas harapan berkaitan dengan (Tjiptono, 2004:62):
 - a. Penyediaan layanan yang baik
 - b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
 - c. Karyawan tanggap terhadap keluhan pelanggan
 - d. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat
 - e. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan pelanggan

Metode Pengumpulan Data :

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Wawancara dan Pembagian Angket atau Kuisisioner.

Metode Analisis Data

- a. Uji Instrumen
 1. Uji Validitas
Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuisisioner. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan

data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. *Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur*" (Sugiyono, 2011:121-123). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kuesioner yang di buat dapat diikuti kepada analisis berikutnya. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan koefisien korelasi *product moment* dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dan menggunakan tingkat signifikan $\leq 0,05$ (Suliyanto, 2006:156). Teknik korelasi *product moment* dari Pearson dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = korelasi *Product Moment Pearson* Item dengan nilai sikap

x = total nilai keseluruhan subyek per item

y = total nilai sikap per subyek

n = jumlah subyek

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian agar menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil

penelitian yang valid dan reliabel (Sugiyono, 2011:121-123).

Uji reliabilitas diterapkan dengan koefisien *Alpha Cronbach* yaitu apabila nilai koefisien tersebut lebih dari 0,6 maka jawaban jawaban yang telah diberikan oleh responden yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sebagai acuan dapat dipercaya (reliable).

Uji reliabilitas dapat digunakan dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), analisis ini dapat pula digunakan Koefisien *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{ab} 2}{\sigma 1^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum_{ab} 2$ = jumlah varian butir

$\delta 1^2$ = varian total

Kriteria besarnya r (indeks korelasi) adalah sebagai berikut:

- Bila r tabel lebih besar dari batas bawah untuk *Cronbach Alpha (lower limit of cronbach alpha)* sebesar 0,60 maka kuisoner dinyatakan reliabel.

- Bila r tabel lebih kecil dari batas bawah untuk *Cronbach Alpha (lower limit of cronbach alpha)* sebesar 0,60 maka kuisoner dinyatakan tidak reliabel.

1. Analisis Data

Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Imam Gozali (2013:96) Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel

independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Analisis linier berganda dilakukan dengan uji t, uji F, dan uji analisis koefisien determinasi. Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pengunjung *Kids Fun* Yogyakarta

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien regresi

X_1 = Variasi Wahana

X_2 = Fasilitas

X_3 = Lokasi

2. Pengujian Hipotesis

a. Menurut Imam Ghazali (2013:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara parsial terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis untuk uji t menggunakan rumus :

$$t \text{ hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t hitung = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel penelitian

Dasar pengambilan keputusan uji t ini dilakukan dengan tingkat signifikan (*alpha*) 10% dengan kriteria sebagai berikut:

a) Hipotesis diterima jika nilai probabilitas t (signifikan t) $\leq \alpha$

b) Hipotesis ditolak jika nilai probabilitas t (signifikan t) $\geq \alpha$

c) Uji Simultan

Menurut Imam Ghozali (2013:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis untuk uji F menggunakan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{r^2(k-1)}{(1-r^2)(n-k)}$$

r = Koefisien korelasi

k = Jumlah variabel independen

n = Banyaknya sampel

Dasar pengambilan keputusan uji F ini dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima pada $\alpha = 0,05$.

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak pada $\alpha = 0,05$.

d) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2009) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel tidak bebas (Y) yang besar kuadrat dari koefisien korelasi dan

penggunaannya dinyatakan dalam persentase. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinan

R^2 = Kuadrat koefisien korelasi

Diketahui bahwa semakin besarnya R^2 berkisar antara 0-1 yang berarti semakin kecil besarnya R^2 , maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya jika R^2 semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Kode Pertanyaan	R hitung Sig. (2-tailed)		Ket.
				Sig.	
1	Variasi Wahana (X_1)	V	0,000	≤ 0,05	Valid
2	Fasilitas (X_2)	F	0,000	≤ 0,05	Valid
3	Lokasi (X_3)	L	0,000	≤ 0,05	Valid
4	Kepuasan Pengunjung (Y)	KP	0,000	≤ 0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 1 yakni hasil olahan data mengenai pengujian validitas, menunjukkan bahwa untuk faktor variasi wahana dengan 5 item pertanyaan, kemudian fasilitas dengan 5 pernyataan, untuk variabel lokasi dengan 5 pertanyaan dan kepuasan pengunjung dengan jumlah 5 item pertanyaan maka dapat disimpulkan bahwa 20 item pertanyaan sudah valid karena probabilitas r hitung ($p \leq 0,05$).

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel 2 yakni hasil pengolahan data mengenai reliabilitas, yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang diajukan sudah reliabel atau handal, hal ini dapat dilihat dari variabel variasi wahana memiliki nilai

cronbach's alpha sebesar 0,772, variabel lokasi memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,799 dan variabel kepuasan pengunjung memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,789, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas dari 0,60.

No	Variabel	Kode Pertanyaan	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha Standar	Ket.
1	Variasi Wahana (X_1)	V	0,793	0,60	Reliabel
2	Fasilitas (X_2)	F	0,772	0,60	Reliabel
3	Lokasi (X_3)	L	0,799	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pengunjung (Y)	KP	0,789	0,60	Reliabel

cronbach's alpha 0,793, fasilitas memiliki

b. Analisis Data

1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linie Berganda

Sub Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t_{hitung}	Sig.	Kesimpulan
Variasi Wahana	0,314	0,085	3,675	0,000	Signifikan
Fasilitas	0,281	0,085	3,168	0,002	Signifikan
Lokasi	0,367	0,083	4,443	0,000	Signifikan
Konstanta	=0,829				
R	= 0,789				
R ²	= 0,622				
Adjusted R ²	= 0,609				
F	= 47,739				
Sig F	= 0,000				
N	= 91				

Sumber : Data diolah, 2017

Secara matematis hasil dari analisis regresi linier berganda tersebut dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 0,829 + 0,314(X_1) + 0,281(X_2) + 0,367(X_3)$$

Persamaan diatas menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel dependen (Y). Masing-masing koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut:

a. Konstanta (a) = 0,829

Artinya apabila faktor variasi wahana (X_1), fasilitas (X_2), dan lokasi (X_3) bernilai nol (0) maka kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* bernilai 0,829.

b. Nilai koefisien untuk variabel variasi wahana $b_1 = 0,314$

Artinya apabila variasi wahana (X_1) pada *Kids Fun* semakin baik (bertambah 1 satuan) maka kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*, akan meningkat sebesar 0,314 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

a. Nilai koefisien untuk variabel fasilitas $b_2 = 0,281$

Artinya apabila fasilitas (X_2) pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* semakin baik (bertambah 1 satuan) maka kepuasan pengunjung pada *Kids Fun*, akan meningkat sebesar 0,281 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

b. Nilai koefisien untuk variabel lokasi $b_3 = 0,367$

Artinya apabila lokasi (X_3) pada *Kids Fun* semakin baik (bertambah 1 satuan) maka kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*, akan meningkat sebesar 0,367 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Tabel 4. Hasil Statistik Uji t

Varia bel	Nilai Sig	Keterangan	Kesimpulan
Variasi	0,000	<0,05	Menerima H_a
Fasilitas	0,002	<0,05	Menerima H_a
Lokasi	0,000	<0,05	Menerima H_a

Dependent Variable:

Kepuasan_Pengunjung

Sumber: data primer diolah tahun 2017

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara parsial terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan pengunjung. Berdasarkan tabel 8 di atas dapat dijelaskan hasil perhitungan uji t sebagai berikut:

1. Variabel Variasi Wahana

$H_0: b_1 = 0$: Variasi Wahana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

$H_a: b_1 > 0$: Variasi Wahana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk variabel X_1 (Variasi Wahana) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,675$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, maka Hipotesis pertama diterima. Artinya, variabel

variasi wahana berpegaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

2. Variabel Fasilitas

H0: $b_1 = 0$: Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Ha: $b_1 > 0$: Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk variabel X_2 (Fasilitas) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,168$ dengan tingkat signifikansi 0,002. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, maka Hipotesis kedua diterima. Artinya, variabel fasilitas berpegaruh positif dan signifikan terhadap variabel

kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

3. Variabel Lokasi

H0: $b_1 = 0$: Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Ha: $b_1 > 0$: Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk variabel X_2 (Fasilitas) diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,443$ dengan tingkat signifikansi 0,00. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, maka Hipotesis ketiga diterima. Artinya, variabel lokasi berpegaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil Uji F

Tabel 5. Hasil Analisis Uji F Simultan ANOVA

	Model	Dum of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regression	704.857	3	234.952	47.793	.000 ^a
	Residual	428.176	87	4.922	0	
	Total	1133.033	90			

a. Predictors: (Constant), Variasi_Wahana, Fasilitas, Lokasi

b. Dependent Variabel: Kepuasan Pengunjung

Sumber: data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan table di atas dapat dijelaskan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai sebesar 47.793 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel variasi wahana (X_1), fasilitas (X_2), lokasi (X_3) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

c. Hasil Analisis Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Analisis Uji R dan R^2 (Koefisien Determinasi)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.609	2.218

a. Predictors: (Constant),

Variasi_Wahana, Fasilitas, Lokasi

b. Dependent Variabel: Kepuasan Pengunjung

Sumber: data primer diolah tahun 2017

Dari hasil pengujian korelasi/uji R dengan menggunakan *SPSS for windows 16.0* menyatakan bahwa variasi wahana, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* mempunyai hubungan yang kuat. Hal ini dapat diketahui dari nilai $R = 0,789$ yang artinya bahwa variasi wahana, fasilitas dan lokasi mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Pengaruh yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh *Adjusted R square* sebesar 0,609. Artinya, 60,9% kepuasan pengunjung dalam berekreasi pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* dipengaruhi oleh ketiga faktor tersebut yaitu variasi wahana, fasilitas dan lokasi, sedangkan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

1. Variabel variasi wahana berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variasi wahana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel variasi wahana yang mempunyai koefisien regresi positif

(0,314) dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$). Dari hasil pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_1) menyatakan variasi wahana memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel variasi wahana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima. Penelitian ini didukung oleh Andreas S. Manampiring¹ Willem J. A. F. Tumbuan² Rudy S.Wena(2016), Bauran produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran produk merupakan variabel pertama dari empat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bauran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bauran lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran promosi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Bank Mandiri Manado.

2. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel fasilitas yang mempunyai koefisien regresi positif (0,281) dan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari nilai α ($0,002 < 0,05$). Dari hasil pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_2) menyatakan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengunjung dapat diterima. Penelitian ini didukung oleh Yunus. dan Budiyo (2014) Berdasarkan penelitian ini bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di Narita Hotel Surabaya.

3. Variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel lokasi yang mempunyai koefisien regresi positif (0,367) dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α (0,000<0,05). Dari hasil pengujian yang dilakukan maka hipotesis pertama (H_3) menyatakan lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima. Penelitian ini didukung oleh Andreas S. Manampiring Willem J. A. F. Tumbuan Rudy S.Wena(2016), Hasil penelitian yaitu: bauran pemasaran terdiri dari produk, harga, lokasi, serta promosi secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kartu kredit Bank Mandiri. Bauran produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran produk merupakan variabel pertama dari empat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bauran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bauran lokasi tidak berpengaruh terhadap

kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit. Bauran promosi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit Bank Mandiri Manado.

4. Variabel variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 47.793 dengan angka signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α (0,000<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel variasi wahana (X_1), fasilitas (X_2) dan lokasi (X_3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y).

Dari hasil pengujian yang dilakukan maka hipotesis menyatakan variabel variasi wahana, fasilitas, dan lokasi secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs* diterima.

Sehingga penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel variasi wahana, fasilitas dan lokasi dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan memprediksi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variasi wahana berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel variasi wahana yang mempunyai koefisien regresi positif

(0,314) dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$), maka H_a diterima, menunjukkan bahwa variasi wahana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini membuktikan hipotesis penelitian bahwa variasi wahana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Kids Fun Parcs*.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel fasilitas yang mempunyai koefisien regresi positif (0,281) dan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari nilai α ($0,002 < 0,05$). maka H_a diterima, menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini membuktikan hipotesis penelitian fasilitas wahana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Kids Fun Parcs*.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel lokasi yang mempunyai koefisien regresi positif (0,367) dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$). Maka H_a diterima, menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini membuktikan hipotesis penelitian lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Kids Fun Parcs*.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada PT. Produk Rekreasi *Kids Fun Parcs*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 47.793 dengan angka signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$). Maka H_a diterima, menunjukkan bahwa variasi wahana, fasilitas dan lokasi secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini

membuktikan hipotesis penelitian secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Kids Fun Parcs*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian dan implikasi hasil penelitian yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung *Kids Fun* Yogyakarta dengan baik dan bisa memahami keinginan pengunjung.
2. *Kids fun* dapat diperluas dan ditambah dengan variasi wahana agar pengunjung puas dengan variasi wahana yang diberikan.
3. *Kids Fun* harus memperhatikan Fasilitas terutama tempat parkir agar diperluas untuk menambah kepuasan pelanggan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang diteliti yaitu harga, kualitas pelayanan dan promosi agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan dapat mengetahui pengaruh variabel lain terhadap kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas,S., Willem, J.,dan Rudy,S. 2016."Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Bank Mandiri Tbk. Manado". *Forum Penelitian* 2 (2): 164-176. Online. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/12545> (diunduh pada 19 oktober 2017)
- Dedy,Hidayat. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung di Gembira Loka. Universitas PGRI Yogyakarta
- Haryanto,Edy. 2013. "Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Layanan pada Kantor Samsat Manado". *Forum Penelitian*. 3 (3):750-760. Online. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php>

- [/emba/article/view/2212](#) (diunduh pada 19 oktober 2017)
- <http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/BAB3.pdf?sequence=9&isAllowed=y> (diunduh pada 6 juni 2017)
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip.dan Keller, Kevin lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Indeks
- Kurniawan, Arief Rakhman. 2014. *TOTAL Marketing*. Yogyakarta. KOBIS.
- Lupioadi,R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat. Jakarta
- Larasati, Niken. 2017. Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Berwisata Di *Kids Fun Parcs* Yogyakarta. Disertasi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Program Sarjana UPY Yogyakarta.
- Mustafa, Zaenal EQ. 2009. *Mengurangi Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purnomo, Hari. 2004. *Perencanaan Dan Perancangan Fasilitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosita. Marhanah dan Wahadi. 2016. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman MargaSatwa Ragunan Jakarta. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sismiyati, Ana. 2017 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Andi.
- Sumarni, Murti. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta. Penerbit:Liberty Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa. Jawa Timur*. Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Msdm dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada.
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Yunus. dan Budiyanto. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Forum Penelitian*, 12(12). Online. <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/view/3005>. (diunduh pada 19 oktober 2017)