

PENGARUH INOVASI SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA KARANGSETRA WATERLAND

Yosef Abdul Ghani¹, Erlangga Brahmanto²

¹STP ARS Internasional, yosef.ghani@gmail.com

²STP ARS Internasional, erlangga.egb@bsi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata karangsetra *waterland* Bandung. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan teknik *non probability sampling* kepada 100 responden di objek wisata karang setra, dengan pengambilan menggunakan teknik *sampling insidental*. data yang terkumpul di tabulasi kemudian di analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 16 didapatkan hasil bahwa inovasi sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung karangsetra *waterland* sebesar 5,62%, dan 94,38% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan dari hasil uji T diketahui hasil signifikansi sebesar 0,018 atau < dari nilai probabilitas 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa inovasi sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata karangsetra *waterland* Bandung.

Kata kunci : Inovasi sarana prasarana, Kepuasan Pengunjung, Taman air

ABSTRACT

The aims of this study is to analyze the effect of innovation superstructure, infrastructure at karangsetra waterland Bandung on visitor's satisfaction. This research using method descriptive with quantitative approach by using questionnaire. Data is to collecting use a technique non probability sampling with a sample is 100 person's at karangsetra waterland how to sampling collection in this study use sampling insidental. data collected will a tabulation and then is to analysis use simple linear regression technique. The results of the study use SPSS 16 showed that influence of innovation superstructure, infrastructure on visitors satisfaction 5,62% while 94,38% influenced by another factors are not examined in this research. The results from T analysis get showed the sygnification is 0,018 or < from probability value 0,05. This results is showed that variable innovation superstructure, infrastructure has a major influence on visitors satisfaction at karangsetra waterland Bandung.

Keyword: *Inovation superstructure, Infrastructure, Visitor's Satisfaction, Waterpark*

PENDAHULUAN

Karangsetra aterland merupakan salah satu pelopor wisata tirta di Kota Bandung, banyak orang dikota Bandung yang sudah mengetahui adanya karangsetra *waterland* dikarenakan objek wisata tirta ini mempunyai sejarah panjang, sejarah tersebut dimulai pada waktu Karangsetra *waterland* menjadi kolam renang termegah se- Asia tenggara. Kondisi ini memberi dampak semakin dikenalnya wisata tirta ini sehingga tingkat kunjungannya terus bertambah dari tahun ke tahun, pada perkembangannya Karangsetra mengubah konsepnya dari taman olahraga air menjadi ke arah wisata rekreasi keluarga berkonsep *waterland*, yang menjadikan karangsetra *waterland* sebagai destinasi wisata tirta favorit untuk dikunjungi di Kota Bandung. Jumlah pengunjung di objek wisata karangsetra *waterland* dapat dilihat dari tabel 1 berikut :

Tabel 1
Jumlah Pengunjung Karangsetra
Waterland

Tahun	Total kunjungan	Presentase
2010	327.296	-
2011	330.778	1.1%
2012	310.402	- 6.2%
2013	277.211	- 10.7 %
2014	255.477	- 7.9 %

(Sumber data : Divisi Marketing karangsetra *Waterland*, 2015)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa pengunjung karangsetra *waterland* mengalami fluktuasi namun cenderung menurun. Kenaikan kunjungan pengunjung hanya terjadi di tahun 2011 dengan presentase kenaikan sebesar 1.1%, setelah itu di tahun 2012, 2013, 2014 presentase kunjungan cenderung menurun dengan presentase penurunan yang fluktuatif.

Basiya R dan Hasan Abdul Rozak (2012) menyatakan “pengunjung yang tidak puas akan menyebabkan *customer exit* dan dalam jangka panjang akan menjadi sesuatu yang sangat potensial dapat menurunkan jumlah kunjungan

pengunjung ke tempat tujuan wisata”. Maka dari itu penurunan jumlah pengunjung yang terjadi di karangsetra *waterland* diduga berasal dari ketidakpuasan pengunjung. Kotler dalam Sukarmen et.al (2013) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen atau dalam hal ini pengunjung berhubungan erat dengan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Maka dari itu dalam

perjalanannya hingga saat ini Karangsetra terus berusaha meningkatkan kualitas produk dan jasa yang mereka miliki guna menaikkan omset perusahaan dan menaikkan tingkat kepuasan. Hal itu dilakukan guna meningkatkan dan mempertahankan pengunjung yang salah satu caranya adalah dengan melakukan inovasi – inovasi produk yang berkualitas di karangsetra *waterland*.

Tujuan utama inovasi produk adalah untuk memenuhi permintaan pengunjung sehingga produk inovasi tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu keunggulan bersaing bagi perusahaan. Sukarmen et.al (2013) menyatakan bahwa “Organisasi / perusahaan harus mempunyai produk yang inovatif supaya penjualan tinggi dan mempunyai keunggulan dalam bersaing”, dan dari hasil penelitian empirisnya mengenai kepuasan konsumen diketahui pula bahwa inovasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal senada juga diungkapkan oleh Veri et.al (2014) bahwa “Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, ini berarti dengan adanya inovasi produk yang tinggi maka konsumen akan tambah puas”. Maka dari pendapat tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa untuk bersaing dan menciptakan kepuasan berkunjung perlu melakukan inovasi-inovasi produk secara *continue*. Adapun produk yang dihasilkan oleh karangsetra *waterland* adalah penyediaan jasa rekreasi dan olahraga yang berkualitas, salah satu produknya adalah sarana prasarana fisik (*tangibles*) guna mendukung kegiatan wisata di karangsetra *waterland*.

Ratnasari, dan Aksa (2011) *Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung-gedung, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi) serta kendaraan operasional.

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan dapat dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Ratnasari, dan aksa (2011). Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas termasuk sarana

dan prasarana wisata. Sarana prasarana wisata akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung suatu tempat pariwisata. Karena jika suatu tempat wisata memiliki fasilitas sarana dan prasana yang kurang memenuhi standart, maka dapat menurunkan kepuasan pengunjung yang berwisata di tempat tersebut. Suchaina (2014).

Tentunya untuk meraih apa yang diinginkan pihak karangsetra *waterland* untuk dapat menaikkan jumlah pengunjung diperlukan inovasi – inovasi, yang salah satunya adalah melakukan inovasi – inovasi sarana prasarana. Adapun sarana prasarana yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Inovasi Sarana Prasarana di karangsetra *waterland*

No	Sarana			Prasarana		
	Akomodasi	Rumah makan	Daya tarik	Aksesibilitas	Utilitas	Jaringan pelayanan
1	<i>gazebo</i>	-	<i>Waterboom</i>	<i>paving block</i>		CCTV
2	<i>rooftop</i>	-	Ember tumpah	-	-	-
3	Pintu gerbang masuk	-	Sepeda udara	-	-	-
4	-	-	Benteng ngamuk	-	-	-
5	-	-	Miniatu perahu	-	-	-
6	-	-	<i>Waterball</i>	-	-	-
7	-	-	Model pelampung	-	-	-
8	-	-	Kolam <i>Waterpark</i>	-	-	-
9	-	-	<i>Cinema 4D</i>	-	-	-
10	-	-	<i>Bunge Trampoline</i>	-	-	-
11	-	-	<i>Photo booth</i>	-	-	-

Divisi marketing karangsetra *waterland* (2016)

Inovasi sarana prasarana tersebut sangat perlu dilakukan guna merebut pangsa wisatawan yang datang ke kota bandung serta menciptakan kepuasan para pengunjung. Sejalan dengan pendapat kotler dalam sukarmen et.al (2013) yang menyatakan “produk yang telah

diperkenalkan di pasaran, perusahaan harus melakukan pemodifikasian atas atribut – atribut yang melekat pada produk agar dapat menghadapi tantangan dalam setiap tahap daur hidup produk”. Adapun inovasi – inovasi sarana prasarana yang dilakukan di karang setra dapat dilihat dari tabel 3 berikut:

Tabel 3
Konsep Inovasi Sarana Prasarana di karangsetra *waterland*

Tahun	Inovasi yang dilakukan		
	Baru menurut perspektif perusahaan	Baru dari perspektif produk	
		<i>Continues innovation</i>	<i>Dynamically innovation</i>
2011	Pembangunan <i>Waterboom</i>	-	pengkatan ulang
2013	<i>Aqua play</i>	-	pengkatan ulang

2014	Waterpark	Penggantian model ban untuk pelampung, modifikasi paving block,	pengecatan ulang
2015	Sepeda udara, bungge trampoline, benteng ngamuk, mini cinema 4D, miniatur perahu, waterball, pemasangan kamera CCTV, photo booth	Modifikasi dan penambahan gazebo, modifikasi front desk ticketing dan gerbang masuk	pengecatan ulang

Divisi marketing karangsetra *waterland* (2016)

Berdasarkan uraian yang telah dibahas sebelumnya dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh karangsetra adalah lebih sering terjadinya penurunan pengunjung jika dibandingkan dengan kenaikan pengunjung dalam satu tahun.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dapat ditarik pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana inovasi sarana prasarana di karangsetra *waterland* Bandung.
- 2) Bagaimana kepuasan pengunjung di Karangsetra *waterland* Bandung.
- 3) Adakah pengaruh inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung karangsetra *waterland* Bandung.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendapat data – data sebagai bahan informasi untuk diolah serta dianalisa guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan di objek wisata Karangsetra *Waterland* Bandung

KAJIAN LITERATUR

Inovasi

Ellitan (2009) Konsep inovasi secara singkat didefinisikan perubahan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan atau adaptasi produk baru jasa, ide, atau proses baru, baik yang sudah ada dalam organisasi maupun dikembangkan dari luar organisasi. Secara umum inovasi memiliki makna proses mengadopsi “sesuatu” yang baru oleh siapapun yang mengadopsinya, dan sebagai proses menciptakan produk baru.

Konsep tentang produk baru dan Inovasi

Suryani (2008), membagi konsep tentang produk baru sesuai dengan perspektifnya, yakni:

1. Baru menurut perspektif perusahaan

Dari perspektif perusahaan sebuah produk dikatakan baru kalau produksi tersebut benar – benar baru menurut perusahaan. Baru bisa diartikan karena perusahaan belum pernah memproduksi sebelumnya, atau baru karena bahannya baru atau baru karena perusahaan menambahkan atribut-atribut yang berbeda dari produk yang pernah dibuat sebelumnya

2. Baru dari perspektif produk

Perspektif ini lebih menekankan pada atribut yang melekat pada produk itu sendiri dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen. Terhadap tiga jenis inovasi produk:

a. Continuous innovation

Tipe inovasi ini berupa penyempurnaan atau modifikasi dari produk yang telah ada. Perubahan yang dilakukan tidak secara mendasar (Radikal), sehingga tidak terdapat perubahan yang signifikan pada perilaku konsumen.

Pada umumnya inovasi yang dilakukan perusahaan dapat berupa :

- 1) Inovasi Kemasan
- 2) Inovasi tempat
- 3) Inovasi Product

Inovasi produk yaitu perusahaan melakukan pengembangan produk baru, atas dasar produk yang sudah ada

b. Dynamically continuous Innovation

Tipe Inovasi ini bersifat dinamis yang memungkinkan produk mengalami perubahan secara terus-menerus.

c. Discontinuous Innovation

Tipe inovasi ini menghasilkan perubahan dalam cara bagaimana manusia hidup. Contohnya: penemuan pesawat terbang telah merubah perilaku dan gaya hidup manusia dalam berpergian.

Karakteristik Inovasi

Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif. Artinya produk baru akan menarik

konsumen jika produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk yang sudah ada di pasar. Selain keunggulan relatif juga ada beberapa faktor karakteristik produk yang lain diantaranya:

a. *Compatibility*

Produk kompatibel adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan, nilai-nilai, dan keinginan konsumen secara konsisten

b. *Kompleksitas*

Semakin sulit mengoprasikannya, semakin tidak menarik bagi konsumen.

c. *Observability*

Lebih menunjuk pada kemampuan produk untuk dapat dikomunikasikan kepada konsumen yang lainnya.

Sarana Pariwisata

Definisi Sarana Pariwisata

sarana pariwisata adalah segala sesuatu yang melengkapi dan atau memudahkan proses kegiatan pariwisata dapat berjalan dengan lancar. Yoeti (2012) sarana kepariwisataan dibagi menjadi tiga kelompok, diantaranya adalah sarana pokok (*main tourism superstructure*). Yang dimaksud dengan sarana pokok kepariwisataan adalah perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada kedatangan orang yang melakukan perjalanan wisata. Yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah

- a. Travel agent
- b. Tour operator
- c. Angkutan wisata
- d. Rumah makan
- e. Akomodasi
- f. Objek wisata
- g. Atraksi wisata

Prasarana Pariwisata

Definisi Prasarana menurut para ahli

Warpani (2007) Adalah segala sesuatu yang memungkinkan proses kegiatan pariwisata berjalan lancar. Prasarana tersedia guna menunjang segala aktivitas wisata maka dari itu sangatlah penting bagi suatu destinasi pariwisata membangun atau mengembangkan prasarana. Warpani (2007) yang termasuk prasarana:

a. *Aksesibilitas*

Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam proses berwisata, tingkat kemudahan untuk menjangkau

suatu kawasan wisata dilihat dari aksesibilitas yang berupa kondisi jalan raya/ untuk mempersingkat waktu perjalanan.

b. *Utilitas*

Yang termasuk utilitas adalah, listrik, toilet, musholla.

c. *Jaringan pelayanan*

Yang termasuk jaringan pelayanan adalah, Pelayanan kesehatan dalam bentuk pos kesehatan atau kotak P3K. Keamanan, dalam bentuk pos keamanan, petugas keamanan, atau segala bentuk yang menjauhkan wisatawan dari tindakan kriminal selama berada di kawasan berwisata.

Kepuasan Pengunjung

Sunyoto (2013) mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan, maka pengunjung akan merasa senang atau puas. Sebaliknya apabila kinerja berada kurang dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas.

Selain itu, Pelanggan atau wisatawan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum, yaitu :

1. apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. apabila sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas.
3. apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang, atau gembira dengan hasil kinerja perusahaan tersebut.

Maria (2002) menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam mengukur kepuasan pelanggan secara universal yaitu:

1. *Attributes related to product*

Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, dan benefit dari produk tersebut.

2. *Attributes related to service*

Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari pelayanan misalnya

garansi yang dijanjikan, proses pemenuhan pelayanan atau pengiriman, dan proses penyelesaian masalah.

3. Attributes related to purchase

Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen, seperti kemudahan mendapatkan informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan verifikatif. Melalui penelitian deskriptif ini maka, dapat diperoleh gambaran variabel bebas (*independent variable*) yaitu inovasi produk yang memiliki 3 indikator yaitu *Compatibility*, Kompleksitas, *Observability*. Kemudian objek penelitian yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan pengunjung (Y) yang memiliki tiga indikator yaitu *attributes related to product* (kualitas produk), *attributes related to service* (berkaitan dengan atribut dari pelayanan), *attributes related to purchase* (berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen).

Instrumen Penelitian

Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala semantic differensial

Sangat negatif	←	1	2	3	4	5	→	Sangat positif
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

Gambar 3.1. Bentuk skala *Semantic Defferensial*

Populasi dan Sampel

Populasi

Dikarenakan data kunjungan tahun 2015 belum peneliti dapatkan, maka populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung karangsetra *waterland* tahun 2014 sebesar 255.477. untuk kemudian dicari populasi kunjungan per-hari nya. Dan dari hasil hitung yang dilakukan peneliti dengan cara :

Populasi=((total kunjungan tahun 2014:jumlah bulan dalam 1 tahun)) / (30 hari)

dari hasil hitung yang telah dilakukan diketahui rata-rata kunjungan per hari nya berjumlah sebesar 710 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka dari itu untuk menghasilkan sample yang representatif dalam penentuan jumlah Sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin :

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

Dimana :

n : jumlah sample

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan peneliti mengambil e = 10% = 0,1

adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{710}{1 + 710 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{1021}{1 + 1021 \cdot 0.1^2} = 87,65 = 88$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan maka diketahui minimal sampel yang harus diteliti oleh peneliti adalah 88 orang namun kemudian hasil sampel itu peneliti bulatkan menjadi 100 sampel. Dikarenakan makin besar sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam pengambilan data Primer dan sekunder yaitu : 1)Observasi 2)Kuesioner, 3)Wawancara, dan penelitian kepustakaan untuk mencari data yang bersifat teori.

Penghitungan dalam penelitian ini semuanya menggunakan alat bantu hitung statistika *SPSS 16 for windows*.

Teknik Pengujian Data

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Untuk mengukur kevalidan serta mengetahui keajegan atau kedapat dipercaya data instrumen, maka diperlukan beberapa pengujian melalui uji validitas data serta uji realibilitas data. Dalam penelitian ini kuesioner di uji

cobakan dulu kepada 30 sample dan dihitung menggunakan rumus korelasi *product Moment*. hasil hitung uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Validitas variabel X dengan Y

No. Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Valid/ Tidak Valid
1	0.585	0,361	Valid
2	0.650	0,361	Valid
3	0.433	0,361	Valid
4	0.683	0,361	Valid
5	0.538	0,361	Valid
6	0.521	0,361	Valid
7	0.561	0,361	Valid
8	0.503	0,361	Valid
9	0.480	0,361	Valid
10	0.404	0,361	Valid
11	0.576	0,361	Valid
12	0.460	0,361	Valid
13	0.755	0,361	Valid
14	0.662	0,361	Valid
15	0.633	0,361	Valid
16	0.751	0,361	Valid
17	0.794	0,361	Valid
18	0.599	0,361	Valid
19	0.406	0,361	Valid
20	0.599	0,361	Valid
21	0.445	0,361	Valid

Hasil pengolahan data (2016)

Dari hasil hitung yang telah dilakukan diketahui bahwa r tabel < r hitung maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Sehingga penarikan atau penyebaran kuesioner dapat dilanjutkan.

Untuk uji reabilitas teknik yang dipilih oleh peneliti untuk pengujian ini adalah *internal consistency* yaitu dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik koefisien *Cronbach Alpha*. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.714	10

Hasil pengolahan data (2016)

Tabel 6
Hasil Uji Reabilitas Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	11

Hasil pengolahan data (2016)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua nilai r *hitung* menunjukkan hasil perhitungan di atas 0.60 (r *table*) maka semua variabel dalam penelitian ini sudah reliable.

Teknik analisa Data

Dalam menganalisis data, model penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis deskriptif yaitu untuk variabel yang bersifat kuantitatif dan verifikatif untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan statistika.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan guna mengetahui layak atau tidaknya analisis dilanjutkan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Sehingga data yang sudah ditabulasi harus memenuhi beberapa persyaratan asumsi klasik sebagai berikut diantaranya :

1. Normalitas
2. Heteroskedastisitas
3. Linearitas

Analisis Regresi Linier Sederhana

Setelah dapat memenuhi beberapa uji asumsi klasik, maka langkah selanjutnya adalah membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui analisis regresi linier sederhana.

Pengujian Hipotesis

Berikut adalah hipotesis penelitian yang peneliti rumuskan sebagai jawaban sementara :

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung

Ha : Terdapat pengaruh positif inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian terhadap 100 sampel didapatkan hasil deskriptif karakteristik responden ke objek wisata karangsetra waterland Bandung. Didapatkan hasil berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden karangsetra waterland yang berjenis kelamin laki- laki sebesar 53% atau sebanyak 53 orang dan perempuan sebesar 47% atau sebanyak 47 orang. Dengan usia pengunjung paling banyak sebesar <20-35 tahun sebesar 73% atau sebanyak 73 orang dengan pengunjung paling banyak berasal dari Bandung sebesar 77% atau sebanyak 77 orang.

Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Sarana Prasarana

Rekapitulasi hasil tanggapan pengunjung terhadap pelaksanaan inovasi sarana prasarana dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 7

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengunjung Terhadap Pelaksanaan Inovasi Sarana prasarana

N o	Sub variabel	item pertanyaannya	Total skor	Rata-Rata	%
1	Compati bility	6	2.062	343,7	34,4
2	Komple ksitas	2	717	358,5	35,9
3	Observa bility	2	595	297,5	29,7
Total	10	3.374	999,7	100	

Hasil pengolahan data (2016)

Untuk mengetahui tanggapan pengunjung terhadap inovasi sarana prasarana di karangsetra waterland melalui gambar garis kontinum. Maka perlu menentukan interval skor setiap kategori

. Mencari skor tertinggi pada sub variabel compatibility :

1. Skor ideal = skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
Skor ideal = 5 x 10 x 100 = 5000

2. Mencari skor terendah pada sub variabel compatibility :

Skor terendah = skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden
Skor terendah = 1 x 10 x 100 = 1000

3. Mencari skor ideal pada variabel inovasi sarana prasarana :

Skor ideal = skor tertinggi – skor terendah

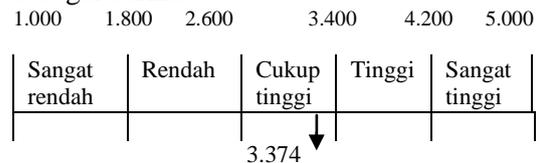
Skor ideal = 5000 – 1000 = 4000

4. Mencari panjang interval kelas variabel inovasi sarana prasarana :

Panjang interval kelas = skor ideal : banyaknya kelas interval

Panjang interval kelas = 4000 :5 = 800

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan pengunjung terhadap inovasi sarana prasarana di karangsetra waterland memperoleh total skor 3.374 . Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Pada garis kontinum diatas, tanggapan pengunjung terhadap inovasi sarana prasarana skor totalnya sebesar 3.374 termasuk pada kategori cukup tinggi, karena terlihat hasil bahwa garis kontinum berada di box cukup tinggi. Hasil itu menunjukkan bahwa tanggapan pengunjung terhadap inovasi sarana prasarana bisa dikatakan cukup baik, pengunjung cukup menyukai inovasi sarana prasarana yang dilakukan oleh pihak objek wisata karangsetra waterland Bandung.

Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung

Rekapitulasi hasil tanggapan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung di karangsetra waterland dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 8

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung

No	Sub variabel	Jumlah item pertanyaan	Total skor	Skor Rata-Rata	%
1	attributes related to product	4	1476	369	33,1

2	attributes related to servic	4	1523	380.75	34,2
3	attributes related to purchase	3	1091	363.7	32,7
Total		11	4090	1.113,4	100

Hasil pengolahan data (2016)

Untuk mengetahui tanggapan pengunjung terhadap inovasi sarana prasarana di karangsetra waterland melalui gambar garis kontinum. Maka perlu menentukan interval skor setiap kategori

1. Mencari skor tertinggi pada sub variabel attributes related to product :

Skor ideal = skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor ideal = 5 x 11 x 100 = 5.500

2. mencari skor terendah pada sub variabel compatibility :

Skor terendah = skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = 1 x 11 x 100 = 1100

3. mencari skor ideal pada variabel inovasi sarana prasarana :

Skor ideal = skor tertinggi – skor terendah

Skor ideal = 5500 – 1100 = 4400

4. mencari panjang interval kelas variabel inovasi sarana prasarana :

Panjang interval kelas = skor ideal : banyaknya kelas interval.

Panjang interval kelas = 4400 : 5 = 880

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan pengunjung terhadap kepuasan di karangsetra waterland memperoleh total skor 4.090 . Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

1.100	1.980	2.860	3.740	4.620	5.500
Sangat rendah	Rendah	Cukup tinggi	Tinggi	Sangat tinggi	
			↓		
			4.090		

Pada garis kontinum diatas, tanggapan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung mendapatkan skor total sebesar 4.090 termasuk pada kategori tinggi, karena terlihat hasil bahwa garis kontinum berada di box tinggi. Hasil itu menunjukkan bahwa tanggapan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung bisa dikatakan baik, pengunjung merasa puas melakukan kegiatan wisata di karangsetra waterland Bandung.

Analisis Data

Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas data didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

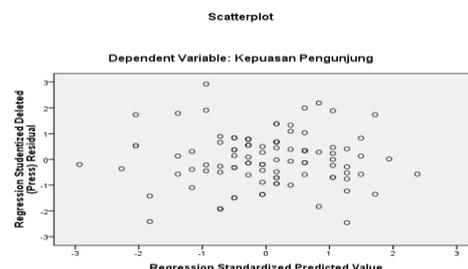
		Inovasi Sarana Prasarana	Kepuasan Pengunjung
N		100	100
Normal Parameters*	Mean	34.2500	40.9000
	Std. Deviation	4.51569	4.43926
Most Extreme Differences	Absolute	.069	.102
	Positive	.064	.102
	Negative	-.069	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.691	1.025
Asymp. Sig. (2-tailed)		.725	.244

a. Test distribution is Normal.

Dari tabel terlihat bahwa nilai Asymp Sig dari variabel Inovasi sarana prasarana dan kepuasan berkunjung > (lebih dari) signifikansi α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima, yang artinya data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil seperti yang ditunjukkan gambar sebagai berikut:



Sumber : Hasil pengolahan data (2016)

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Linearitas

Tabel 10
Output hasil Uji Linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan pengunjung * Inovasi Sarana Prasarana	Between Groups (Combined)	617.309	20	30.865	1.828	.031
	Linearity	109.191	1	109.191	6.468	.013
	Deviation from Linearity	508.118	19	26.743	1.584	.081
Within Groups		1333.691	79	16.882		
Total		1951.000	99			

Hasil pengolahan data (2016)

Hasil pengolahan data (2016)
Berdasarkan hasil output di atas, diperoleh hasil nilai signifikansi = 0,081 > 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel inovasi sarana prasarana (X) dengan kepuasan pengunjung (Y).

Dari hasil – hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh hasil bahwa data sudah memenuhi persyaratan untuk dilakukannya analisis persamaan regresi linier sederhana.

Analisis Koefisien Regresi Linier Sederhana

Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	32.934	3.333		9.881	.000		
Inovasi Sarana Prasarana	.233	.096	.237	2.410	.018	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Pada bagian ini dikemukakan nilai (constant) = 32,934 dan nilai B = 0,233 serta harga t-hitung dan tingkat signifikansi= 0,018. Dari tabel coefficients diperoleh persamaan perhitungan regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX = 32,934 + 0,233X$$

Keterangan : constanta (a) sebesar 32,934 menyatakan bahwa jika tidak ada inovasi sarana prasarana, maka kepuasan pengunjung adalah 0,233.

Koefisien regresi sebesar 0,233 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu poin inovasi sarana prasarana diprediksi akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,233. Berdasarkan persamaan dan keterangan diatas dapat diketahui bahwa variabel bebas inovasi sarana prasarana berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 0,233.

Analisis Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan besaran kontribusi / sumbangan variabel prediktor (variabel bebas), terhadap variabel kriteria (variabel terikat) dapat terlihat dari tabel berikut

Tabel 12
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.237 ^a	.056	.046	4.33520	1.467

a. Predictors: (Constant), Inovasi Sarana Prasarana

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Untuk mengetahui presentase besaran kontribusi variabel inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung maka perlu dihitung lagi dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

KD = Koefisien determinasi

r = Kuadrat koefisien korelasi

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,237^2 \times 100\% \\ &= 0,56169 \times 100\% \\ &= 5,62\% \end{aligned}$$

Mengacu pada hasil perhitungan di atas, maka dapat diindikasikan bahwa inovasi sarana prasarana di karangsetra waterland berpengaruh terhadap kepuasan berkunjung objek wisata karangsetra

waterland sebesar 5,62%, sedangkan sisanya, yaitu 94,38% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji parsial pada penelitian ini diketahui dengan melihat nilai T pada tabel perhitungan statistik berikut

Uji T Parsial

Tabel 13
Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
	1 (Constant)	32.934	3.333			9.881	.000
Inovasi Sarana Prasarana	.233	.096	.237	2.410	.018	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Dari tabel 13 diperoleh variabel inovasi sarana prasarana dan kepuasan pengunjung nilai Sig sebesar 0,018, kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig atau (0,05>0,018). Dengan demikian, H0 ditolak dan Ha diterima, dengan keterangan sebagai berikut

Ha : Terdapat pengaruh positif inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung.

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti di objek wisata karangsetra waterland , telah didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan pengunjung terhadap variabel inovasi sarana prasarana mendapatkan total skor sebesar 3.374, dan termasuk pada kategori “cukup tinggi”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tanggapan pengunjung terhadap inovasi sarana prasarana bisa dikatakan cukup baik, pengunjung cukup menyukai inovasi sarana prasarana yang dilakukan oleh pihak objek wisata karangsetra waterland Bandung
2. Tanggapan pengunjung terhadap variabel kepuasan pengunjung mendapatkan total skor sebesar 4.090 dan termasuk pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tanggapan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung bisa dikatakan baik, pengunjung merasa puas melakukan kegiatan wisata di karangsetra waterland Bandung

Dari hasil tersebut diketahui bahwa kesimpulan dari Basiya R dan Hasan Abdul Rozak (2012) yang menyatakan “pengunjung yang tidak puas akan menyebabkan customer exit dan dalam jangka panjang akan menjadi sesuatu yang sangat potensial dapat menurunkan jumlah kunjungan pengunjung ke tempat tujuan wisata” tidak berlaku di objek wisata karangsetra waterland Bandung. Dikarenakan tanggapan pengunjung terhadap kepuasan diketahui bahwa kepuasan pengunjung di karangsetra dikategorikan “tinggi” atau dapat dikatakan “baik”, hal itu berarti pengunjung merasa puas melakukan kegiatan wisata di objek karangsetra waterland Bandung dan penurunan jumlah wisatawan di objek wisata Karangsetra waterland bukanlah akibat dari ketidakpuasan pengunjung terhadap kegiatan berwisata di karangsetra waterland Bandung melainkan diakibatkan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini menunjukkan pula bahwa inovasi sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dimana hasil koefisien regresi untuk pengaruh inovasi sarana prasarana (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,233 dengan kuadrat koefisien korelasi 0,237 dan probabilitas sebesar 0,018 atau lebih kecil dari taraf signifikansi yang sebesar 0,05. Dengan demikian diketahui bahwa inovasi sarana prasarana berpengaruh pada kepuasan konsumen sebesar 0,233 yang berarti juga semakin

tinggi inovasi sarana prasarana maka semakin tinggi kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung (H_a) diterima. Besaran pengaruh variabel X terhadap Y diketahui dari kuadrat koefisien korelasi di x kan 100% ditemukan hasil 5,64% Inovasi sarana prasarana mempengaruhi variabel Kepuasan pengunjung objek wisata karangsetra waterland

Hasil tersebut mendukung hasil penelitian Sukarmen et.al (2013) yang menyatakan “Inovasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen”, dan penelitian yang dilakukan Veri et.al dalam e-journal ekonomi bisnis dan akuntansi yang menyimpulkan bahwa “inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen”. Ini berarti dengan adanya inovasi produk (dalam penelitian ini adalah sarana prasarana) yang tinggi maka kepuasan konsumen (pengunjung) akan bertambah.

Saran

Bagi penelitian selanjutnya

Dalam penelitian ini penurunan jumlah kunjungan di objek wisata karangsetra waterland dalam rentang waktu 2012-2014 yang sebelumnya diduga akibat dari ketidakpuasan pengunjung terhadap seluruh aktifitas wisata di karangsetra tidak dapat dibuktikan dikarenakan hasil dari analisa yang dilakukan oleh peneliti, tingkat kepuasan pengunjung di karangsetra waterland masuk dalam kategori “baik”, dan apabila diketahui tingkat kunjungan di tahun 2015 menurun kembali, maka perlu hipotesis lain untuk diteliti mengapa tingkat kunjungan karangsetra waterland terus mengalami penurunan.

Bagi perusahaan

Inovasi sarana prasarana dengan konsep baru menurut perspektif perusahaan perlu dilakukan dengan hati-hati dikarenakan lahan di objek wisata karangsetra waterland yang terbatas. Perencanaan yang kurang matang akan menimbulkan kesan bahwa objek wisata karangsetra waterland akan terasa semakin sesak.

Dalam melakukan inovasi di era global perusahaan dalam hal ini pihak karangsetra waterland perlu memusatkan perhatian

pada pengunjung, berusaha menciptakan nilai lebih dari harapan pengunjung. Jadi perusahaan dituntut memiliki kemampuan mengembangkan atau menciptakan produk yang memberikan nilai positif dari harapan pengunjung dan merancang suatu proses produksi yang mampu menghasilkan produk yang lebih handal dibanding pesaing.

REFERENSI

Basiya R dan Hasan Abdul Rozak (2012). *Kualitas Daya Tarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan kembali Wisatawan Mancanegara Ke Jawa Tengah*. *Dinamika Kepariwisata* Vol. XI No. 2.

Ellitan, Lena & Anatan. (2009). *MANAJEMEN INOVASI : Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung : Alfabeta.

Maria, Sylvia et.al. (2002). *Hubungan Citra toko dengan kepuasan konsumen pada pasar swalayan BP Surabaya*. *Unitas* Vol 11 No. 1

Ratnasari, Ririn & Aksa, Mastuti. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: JAS Ghalia Indonesia.

Suchaina. (2014). *Pengaruh Kualitas Fasilitas Sarana Dan Prasarana Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Wisata Danau Ranu Grati*. STKIP PGRI Pasuruan

Sukarmen et.al. (2013). *Analisis pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (GUPALAS) Pabrik Gula Semboro PTPN XI (PERSERO)*. *JEAM* vol XII No. 1/2013

Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner, & Analisis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Suryani, Tati. (2008). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Veri et.al. *Pengaruh Diferensiasi, Variasi, dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing Pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember*. UNEJ. E-journal Ekonomi dan Akutansi

Yoeti, A. Yoeka. (2012) .Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa.

BIODATA PENULIS

Yosef Abdul Ghani dilahirkan di Bandung 30 Juli 1993, Menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Cijagra 02 Kabupaten Bandung, Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Paseh Kabupaten Bandung dan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Majalaya Kabupaten Bandung. Peneliti mengikuti Program Pendidikan S1 di Jurusan Manajemen Pariwisata, Fakultas Manajemen Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ars Internasional, Bandung.

Erlangga Brahmanto, Kepala Program study Pariwisata STP Ars Internasional. lahir di Yogyakarta. Telah menyelesaikan Study D3 Perhotelan di AMPTA Yogyakarta, Strata satu di STIEPARI Semarang, dan Strata dua di STIEPARI Semarang.