

PENGARUH HARGA, FASILITAS, KUALITAS WAHANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TEMPAT BERMAIN

Muhammad Septian
Ir. Moch. Singgih, MM
Program Studi Teknik Industri, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
septianm868@gmail.com

ABSTRAK

Trans studio mini Sidoarjo adalah perusahaan yang bergerak dibidang wahana bermain, dimana memiliki permasalahan tidak tercapainya jumlah pengunjung. Adapun penelitian ini untuk mengetahui tingkat pengaruh pada harga, fasilitas, kualitas wahana, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Digunakannya teknik regresi linier berganda uji t dengan uji f untuk penyelesaian penelitian ini. Dengan hasil diketahui kualitas pelayanan nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y yaitu $0,005 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,918 > t$ tabel 2,000 bisa diartikan diterima, berarti memiliki pengaruh positif X1 terhadap Y. Pada kualitas wahana diketahui nilai sig pada pengaruh X2 terhadap Y yaitu $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,781 > t$ tabel 2,000 bisa diartikan diterima, berarti memiliki pengaruh positif X2 terhadap Y. Pada fasilitas diketahui nilai sig untuk pengaruh X3 terhadap Y yaitu $0,051 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,994 < t$ tabel 2,000 bisa diartikan ditolak, berarti tidak memiliki pengaruh positif X3 terhadap Y. Pada harga diketahui sig untuk pengaruh X4 terhadap Y yaitu $0,193 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,790 < t$ tabel 2,000 bisa diartikan ditolak, berarti tidak memiliki pengaruh positif X4 terhadap Y. Pada uji f signifikan untuk pengaruh variabel bebas x secara bersamaan terhadap y yaitu $0,003 < 0,05$ dan nilai f hitung $21.430 > f$ tabel 2,52, H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti secara bersama memiliki pengaruh variabel bebas (x) dengan terikat (y).

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Wahana, Pelayanan, Kepuasan.

ABSTRACT

Trans studio mini Sidoarjo is a company engaged in the vehicle for playing, which has the problem of not achieving the number of visitors. The research is to determine the level of influence on price, facilities, vehicle quality, and service quality on visitor satisfaction. The use of the multiple linear regression technique t test with f test for the completion of this study. With the results known service quality sig value for the effect of X1 to Y that is $0.005 < 0.05$ and the value of t arithmetic $2.918 > t$ table 2,000 can be interpreted accepted, it means that it has a positive influence X1 on Y. On the quality of the vehicle known the sig value on the influence of X2 on Y that is $0.008 < 0.05$ and the calculated t value $2.781 > t$ table 2,000 can be interpreted as accepted, meaning that it has a positive influence of X2 on Y. At the facility known sig value for the influence of X3 on Y is $0.051 > 0.05$ and the t value of $-1.994 < t$ table 2,000 can be interpreted as rejected, meaning that it does not have a positive influence X3 on Y. At prices known sig for the influence of X4 on Y yaitu $0.193 > 0.05$ and t count value of $0.790 < t$ table 2,000 can be interpreted rejected, meaning that it does not have a positive influence X4 on Y. In the f test it is significant to influence the independent variable x simultaneously on y that

is 0.003 <0.05 and the value of f arithmetic 21.430> f table 2.52, H0 is rejected and Ha is accepted, meaning that together has the influence of the independent variable (x) with bound (y).

Keywords: Price, Facilities, Vehicle, Service, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dan perkembangan zaman yang semakin maju, industri hiburan keluarga kini berkembang cukup pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat kota. Di perkotaan, anak-anak tak lagi mempunyai halaman untuk bermain sehingga keberadaan wahana kota dan wahana bermain sangat dinantikan. Keinginan akan adanya ruang wahana bermain yang cukup tinggi dengan disertai fasilitas wahana yang mumpuni telah menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah setempat untuk menyediakannya guna untuk membentuk generasi penerus yang memiliki fisik dan mental yang baik. Seiring berkembangnya waktu, masyarakat mulai menyadari akan nilai penting serta kebutuhan wahana bermain pada sekitar lingkungan hidup mereka. Hal tersebut ditandai dengan mulai banyaknya wahana-wahana bermain anak yang telah tersedia pada pusat perbelanjaan mall di perkotaan.

Trans Studio Mini Sidoarjo adalah salah satu perusahaan yang juga dikelola oleh CT Corp atau TRANSREKREASIINDO. Trans Studio Mini sendiri adalah tempat wahana bermain keluarga yang mempunyai konsep indoor atau didalam suatu tempat perbelanjaan. Trans Studio Mini Transmart Sidoarjo yang beralamat di jl. Mayjen Sungkono, kec. Buduran, Sidoarjo ini telah beroperasi sejak Desember 2017. Berdasarkan hasil observasi dan data sekunder, peneliti menemukan beberapa permasalahan diantaranya ialah sering terjadinya kesalahpahaman antara pengunjung dan para staf wahana permainan. Terjadi penurunan nilai pengunjung dan tidak tercapainya target pengunjung pada tahun 2019, dimana target dalam satu bulan ialah ± 100.000 pengunjung. Selain itu pula terjadinya perubahan harga pada beberapa wahana dimana beberapa permainan dengan harga 3900 menjadi 4900. Pada tahun 2017 dimana minimal pembelian saldo kartu untuk memainkan wahana mesin game yang terdapat pada Trans Studio Mini Sidoarjo ialah Rp.50.000 tunai ataupun debit untuk semua bank, namun pada tahun 2019 minimal pembelian saldo ialah Rp.100.000 tunai maupun debit dan akan mendapatkan total saldo Rp.115.000, namun jika menggunakan Bank Mega akan mendapatkan Rp.130.000. maka dari itu diperlukannya penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh harga, fasilitas, wahana, serta kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan wahana bermain di Trans Studio Mini Sidoarjo (jl. Mayjen Sungkono, kec. Buduran, Sidoarjo), waktu pada penelitian dilaksanakan bulan Januari hingga Mei 2020. Adapun penelitian ini menggunakan

beberapa metode dalam menyelesaikan permasalahan dan perhitungan, berikut metode yang digunakan :

a. Teknik Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu alat bantu dengan teknik komunikasi secara tak langsung. Dengan kuisisioner untuk alat bantu mengumpulkan data yang nantinya akan diolah dengan pengolahan data sehingga mendapatkan hasil kesimpulan penelitian.

b. Regresi Linear Berganda

Digunakannya metode ini untuk memperkirakan pengaruh dari masing-masing variabel, dikarenakan memiliki lebih dari satu variabel independen pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan, kualitas wahana, fasilitas serta harga terhadap variabel kepuasan pengunjung.

c. Uji Validitas

Kevalidan angket perlu diketahui dalam mengumpulkan data, oleh sebab itu perlu dilakukannya uji validitas. Dengan menggunakan software spss (program computer analisa statistic) maka uji validitas dapat dilakukan.

d. Uji Reliabilitas

Mengukur suatu pertanyaan dari kuisisioner dimana hal tersebut merupakan indikator dari peubah. Dikatakannya reliable atau handal suatu kuisisioner, jika jawaban seorang terhadap pernyataan ialah konsisten daari waktu ke waktu.

e. Uji Nomalitas

Pengolahan data yang bertujuan mengetahui sebuah model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dengan distribusi data yang normal itu adalah model regresi yang baik.

f. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada atau tidak interkorelasi (hubungan kuat) antar variabel maka diperlukannya uji multikolinieritas. Dengan tidak adanya interkorelasi (tidak terjadi gejala multikorelinearitas) antar variabel itu adalah model regresi yang baik.

g. Uji T

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas wahana, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pengunjung Trans studio mini sidarjo itulah uji t pada penelitian ini. Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan nilai t_{tabel} ialah uji t pada penelitian ini.

h. Uji F

Uji model atau dapat pula dikenal dengan nama uji f. Uji F dilakukan menggunakan software Spss. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, wahana, fasilitas dan harga secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan pengunjung ialah uji f pada penelitian ini.

i. Analisis Korelasi

Untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel independent dengan variabel terikat kepuasan pengunjung ialah analisis korelasi penelitian ini.

- j. Uji Koefisien Determinasi
 Sedangkan pada koefisien determinasi bertujuan agar dapat mengetahui seberapa besar pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, wahana, fasilitas serta harga “X” secara bersamaan berpengaruh kepada variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung “Y”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengolahan Data

Pada analisis deskriptif bertujuan mengetahui rata-rata nilai jawaban para responden untuk setiap variabel independent maupun dependen. Hasil dari rata-rata akan dimasukkan dalam kelompok interval dimana (1,00 – 1,79) masuk dalam kelompok sangat rendah atau jika dikategorikan dalam kuisioner ialah sangat tidak setuju, (1,80 – 2,59) masuk dalam kelompok rendah atau tidak setuju, (2,60 – 3,39) masuk dalam kelompok netral, (3,40 – 4,19) masuk dalam kelompok tinggi atau setuju, dan (4,20 – 5,00) masuk dalam kelompok sangat tinggi atau sangat setuju.

Tabel 1 Pengukuran variabel kualitas pelayanan

Indikator Variabel	Dimensi	Rata-rata Dimensi	Item Pertanyaan	Rata-rata Item Pertanyaan
Kuallitas Pelayanan	Tangible	4,10	1	4,12
			2	4,09
	Reliability	3,46	3	3,46
	Responsivenes	3,75	4	3,29
			5	4,21
Skor Rata-rata Variabel				3,84
Kategori Variabel				Baik

Tabel 2 Pengukuran variabel kualitas wahana

Indikator Variabel	Dimensi	Rata-rata Dimensi	Item Pertanyaan	Rata-rata Item Petanyaan
Kualitas Wahana	Estetika	4,2	6	4,2
			7	4,2
	Serviceability	3,42	8	3,4
			9	3,44
Conformance	4,04	10	4,04	
Skor Rata-rata Variabel				3,86
Kategori Variabel				Baik

Tabel 3 Pengukuran variabel fasilitas

Indikator Variabel	Dimensi	Rata-rata Dimensi	Item Pertanyaan	Rata-rata Item Petanyaan
Fasilitas Wahana Bermain	Visualisasi	3,35	11	3,35
	Tata Ruang	3,38	12	3,38
	Kelengkapan	2,77	13	2,4
			14	3,24
			15	2,67
Skor rata-rata variable				3,01
Kategori Variabel				Cukup

Tabel 4 Pengukuran variabel harga

Indikator Variabel	Dimensi	Rata-rata Dimensi	Item Pertanyaan	Rata-rata Item Petanyaan
Harga	<i>Flexibility</i>	2,35	16	1,96
			17	2,09
			18	3,00
	<i>Price Level</i>	2,14	19	2,23
			20	2,06
Skor rata-rata variabel harga				2,27
Kategori Variabel				Tidak Baik

Tabel 5 Pengukuran variabel kepuasan

Indikator Variabel	Indikator Pertanyaan	Item Pertanyaan	Rata-rata Item Pertanyaan
Kepuasan Pengunjung	Kemampuan pihak pengelola untuk memenuhi kebutuhan wisata bermain sudah baik	21	3,35
	Kemampuan pihak pengelola memberikan pelayanan yang baik	22	3,35
	Pengeluaran biaya sesuai dengan manfaat yang didapat	23	2,38
	Pengunjung merasa puas saat bermain di wahana Trans Studio	24	3,24
	Pengunjung akan melakukan kunjungan kembali	25	3,15
Skor rata-rata variable			3,10
Kategori Variabel			Cukup

Berdasarkan tabel diketahui pada kualitas pelayanan memiliki nilai 3,84 termasuk kategori baik. Pada kualitas wahana memiliki nilai 3,86 termasuk kategori baik. Pada fasilitas memiliki nilai 3,01 termasuk kategori cukup. Pada harga memiliki nilai 2,27 termasuk kategori tidak baik. pada kepuasan pengunjung memiliki nilai 3,10 termasuk kategori cukup.

b. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas sendiri menggunakan rumus bivariate person dengan software SPSS. Dapat diketahui r tabel dengan spesifikasi 5% dengan N = 65 ialah sebesar 0,244. Setiap item pada pertanyaan bisa disimpulkan valid jika R hitung lebih besar dibandingkan dengan R tabel.

Tabel 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No Soal	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,503	0,244	Valid
2	0,403	0,244	Valid
3	0,721	0,244	Valid
4	0,627	0,244	Valid
5	0,517	0,244	Valid

Tabel 7 Uji Validitas Kualitas Wahana

No Soal	r hitung	r tabel	Kesimpulan
6	0,392	0,244	Valid
7	0,468	0,244	Valid
8	0,387	0,244	Valid
9	0,483	0,244	Valid
10	0,533	0,244	Valid

Tabel 8 Uji Validitas Fasilitas

No Soal	r hitung	r tabel	Kesimpulan
11	0,405	0,244	Valid
12	0,638	0,244	Valid
13	0,439	0,244	Valid
14	0,269	0,244	Valid
15	0,496	0,244	Valid

Tabel 9 Uji Validitas Harga

No Soal	r hitung	r tabel	Kesimpulan
16	0,572	0,244	Valid
17	0,703	0,244	Valid
18	0,349	0,244	Valid
19	0,501	0,244	Valid
20	0,562	0,244	Valid

Tabel 10 Uji Validitas Kepuasan

No Soal	r hitung	r tabel	Kesimpulan
21	0,572	0,244	Valid
22	0,703	0,244	Valid
23	0,349	0,244	Valid
24	0,501	0,244	Valid
25	0,562	0,244	Valid

Setelah mengetahui hasil uji validitas pada ke lima tabel diatas yaitu kualitas pelayanan, kualitas wahana, fasilitas, harga serta variabel kepuasan menunjukkan nilai pada R hitung lebih besar dibandingkan R table. Dapat diketahui bahwa r tabel memiliki nilai 0,244. Maka pada setiap poin soal pertanyaan pada setiap variabel diatas disimpulkan valid.

c. Uji Reliabilitas

Adapun uji reliabilitas ini dengan menggunakan rumus alpha. Setiap instrumen bisa dikatakan reliable jika pada nilai alpha besar dibandingkan R tabel.

Tabel 11 Uji Reliabilitas

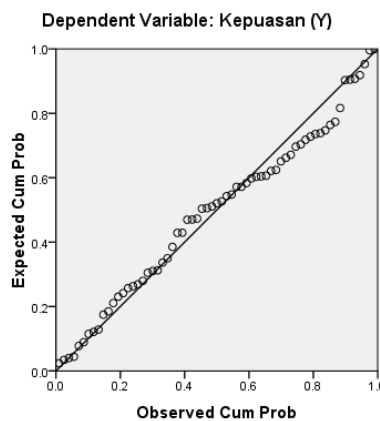
Variabel	Koefisien Alpha	Taraf signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,718	0,6	Reliable
Kualitas Wahana	0,607	0,6	Reliable
Fasilitas	0,605	0,6	Reliable
Harga	0,688	0,6	Reliable
Kepuasan Pengunjung	0,643	0,6	Reliable

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui pada beberapa tabel diatas yaitu kualitas pelayanan, wahana, fasilitas dan harga serta kepuasan memiliki nilai lebih dari nilai yang diberikan koefisien alpha yaitu sebesar 0,6. Maka dari itu bisa disimpulkan bahwa ke lima item diatas dinyatakan reliable.

d. Uji Normalitas

Adapun untuk mengetahui model regresi yang tepat ialah dengan mengetahui distribusi data yang normal. Untuk mendapat uji normaliitas yang tepat dapat menggunakan metode P-plot (*Probability Plot*).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 P-plot uji normalitas

Diketahui gambar 1 diatas ialah pengujian normalitas menggunakan P-plot dapat diketahui pada gambar diatas titik-titik tersebar mengikuti garis diagonal berarti bisa disimpulkan pada model regresi terpenuhi asumsi normalitasnya .

e. Uji Multikolinieritas

Adapun untuk mendapat model regresi tepat dengan tidak terdapat interkorelasi antar variabel bebas. Sesuatu yang dapat diketahui untuk mengetahui ada atau tidak gejala multikolinieritas ini dengan metod *tolerance* serta *variance inflation factor*.

Tabel 11 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
15.070	3.335		4.518	.000		
.616	.188	.667	2.918	.005	.948	1.055
.732	.113	.635	2.781	.008	.948	1.055
-.219	.210	-.254	-1.994	.051	.936	1.068
.078	.199	.098	.790	.193	.984	1.055

Dependen Kepuasan : (Y)

Pada tabel uji multikolinearitas diatas diketahui pada nilai tolerance ialah 0,948 lebih besar > dari pada 0,10, yang bisa disimpulkan variabel bebas tak terjadi multikolinieritas. Pada nilai VIF ialah 1,055 lebih kecil < dari pada 10,00, itu berarti pada variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

f. Analisis Regresi Linier

Adapun pada analisis regresi linier bertujuan mengetahui arah hubungan antar variabel independent dengan variabel dependent, apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau tidak.

Tabel 12 Hasil analisis data
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.070	3.335		4.518	.000
	Pelayanan (X1)	.616	.188	.667	2.918	.005
	Wahana (X2)	.732	.113	.635	2.781	.008
	Fasilitas (X3)	-.219	.210	-.254	-1.994	.051
	Harga (X4)	.078	.199	.098	.790	.193

Kepuasan dependen : (Y)

- Konstanta 15,070 jika variabel bebas nilainya 0, maka kepuasan pengunjung bernilai 0.

- Pada koefisien regresi kualitas pelayanan yaitu 0,616, apabila variabel independen lain bernilai tetap serta pelayanan terdapat kenaikan 1%, maka pada kepuasan meningkat 0,616. Koefisien bernilai positif antara pelayanan dengan kepuasan.

- Pada koefisien regresi kualitas wahana yaitu 0,732, apabila variabel independen lain bernilai tetap dan wahana terdapat kenaikan 1%, maka pada kepuasan meningkat 0,732. Koefisien bernilai positif antara wahana dengan kepuasan.

- Pada koefisien regresi fasilitas yaitu -0,219, apabila variabel bebas lain bernilai tetap serta fasilitas mengalami terdapat 1%, maka kepuasan mengalami penurunan yaitu 0,219. Koefisien nilainya negatif, semakin naik fasilitas semakin turun kepuasan.

- Pada koefisien regresi harga sebesar 0,078, apabila variabel independen lain bernilai tetap dan harga terdapat kenaikan 1%, maka pada kepuasan akan meningkat 0,078. Koefisien bernilai positif antara pelayanan dengan kepuasan.

g. Uji T

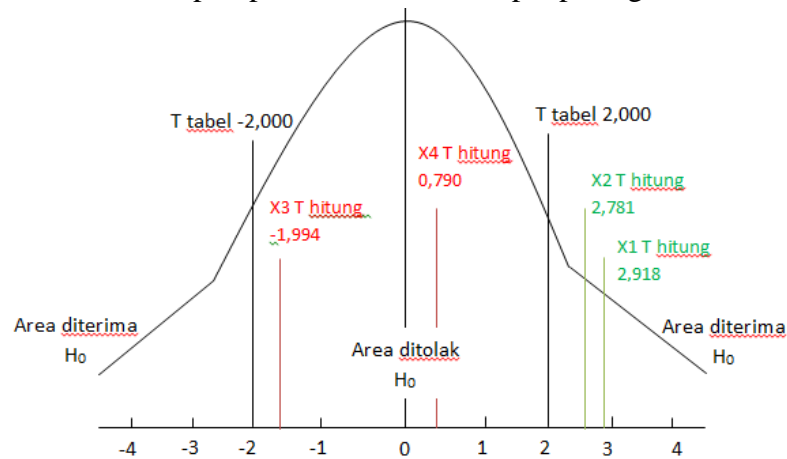
Pada uji t untuk membandingkan nilai t_{hitung} dan nilai t_{tabel} terhadap tingkat signifikan (α) pada penelitian ini ialah 5%. Dengan $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 65-4-1) = t(0,025; 60) = 2,000$.

Tabel 13 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.070	3.335		4.518	.000
	Pelayanan (X1)	.616	.188	.667	2.918	.005
	Wahana (X2)	.732	.113	.635	2.781	.008
	Fasilitas (X3)	-.219	.210	-.254	-1.994	.051
	Harga (X4)	.078	.199	.098	.790	.193

a. Dependen kepuasan : (Y)

Gambar penolakan H_0 maupun penerimaan H_0 terdapat pada gambar dibawah.



Gambar 2 Kurva uji hipotesis uji t

h. Uji F

Adapun pada uji f bertujuan mengetahui pengaruh pada kualitas pelayanan, wahana, fasilitas serta harga secara bersamaan memiliki pengaruh pada kepuasan pengunjung. Dengan menggunakan $f \text{ tabel} = f(k ; n-k) = f(4 : 65-4) = f(4; 61) = 2,52$.

Tabel 14 Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.608	4	24.152	21.430	.003 ^a
	Residual	67.638	60	1.127		
	Total	164.246	64			

a. Dependent variabel : kepuasan (y)

Dilihat dari hasil diatas diketahui pada nilai signifikan pada pengaruh x_1, x_2, x_3 dan x_4 secara bersama kepada (y) ialah $0,003 < 0,05$ sedangkan nilai f hitung $21.430 > f$ tabel $2,52$, bisa disimpulkan diterima yang diartikan secara bersamaan terdapat pengaruh x_1, x_2, x_3 serta x_4 kepada kepuasan.

i. Analisis Korelasi

Analisis korelasi yang digunakan ialah korelasi pearson product, karena data sudah bertransformasi menggunakan skala interval. Dengan pengambilan keputusan dasar ialah : bila nilai sig f change $< 0,05$, dinyatakan ber korelasi sedangkan bila nilai sig f change $> 0,05$, dinyatakan tidak berkorelasi.

Tabel 15 Hasil analisis korelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.598 ^a	.489	.428	2.06174	.489	21.430	4	60	.003

predictors: (constant), harga (x_4), wahana (x_2), pelayanan (x_1), fasilitas (x_3)

Berdasarkan pada tabel diatas bisa diketahui pada nilai sig f $0,003 <$ dari pada $0,05$ hal ini menunjukkan pada variabel bebas memiliki korelasi atau berhubungan. Untuk mengetahui tingkat berhubungan atau keeratan pada variabel tersebut dapat diketahui pada tabel diatas R tabel atau juga bisa disebut R korelasi memiliki nilai $0,598$ termasuk dalam tingkat hubungan atau keeratan korelasi sedang. Karena nilai $0,598$ termasuk dalam nilai $0,41$ s/d $0,60$ yang berkorelasi sedang.

j. Uji Koefisien determinasi

Pada koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui seberapa banyak variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, wahana, fasilitas dan harga (X) secara bersamaan memiliki pengaruh pada variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung (Y).

Tabel 16 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.489	.428	2.06174

predictors: (constant), harga (x_4), wahana (x_2), pelayanan (x_1), fasilitas (x_3)

Diketahui tabel diatas pada kolom R square memiliki nilai yaitu 0,598. Itu menunjukkan pada variabel independen yaitu pelayanan, wahana, fasilitas serta harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 48,9%. Sedangkan untuk yang sisa yaitu $100 - 48,9 = 51,1\%$ ialah dipengaruhi pada variabel atau factor dan juga dimensi lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Adapun hasil pada penelitian menunjukkan pada variabel pelayanan memiliki nilai sig untuk pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung ialah $0,005 < 0,05$ pada nilai t-hitung $2,918 > t\text{-tabel } 2,000$ dan bisa diartikan diterima, berarti memiliki pengaruh positif kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung. Pada variabel kualitas wahana memiliki nilai sig untuk pengaruh kualitas wahana dengan kepuasan pengunjung ialah $0,008 < 0,05$ dan nilai t-hitung $2,781 > t\text{-tabel } 2,000$ dan bisa diartikan diterima, berarti memiliki pengaruh positif kualitas wahana dengan kepuasan pengunjung. Pada variabel fasilitas memiliki nilai sig untuk pengaruh fasilitas dengan kepuasan pengunjung ialah $0,051 > 0,05$ pada nilai t-hitung $-1,994 < t\text{-tabel } 2,000$, dan bisa diartikan ditolak, berarti tidak memiliki pengaruh positif fasilitas dengan kepuasan pengunjung. Pada variabel harga menunjukkan nilai sig untuk pengaruh harga dengan kepuasan pengunjung ialah $0,193 > 0,05$ pada nilai t-hitung $0,790 < t\text{-tabel } 2,000$ dan bisa diartikan ditolak, berarti tidak memiliki pengaruh positif harga dengan kepuasan pengunjung. Sedangkan pada uji f diketahui nilai signifikan pada pengaruh variabel x_1, x_2, x_3 serta x_4 secara bersamaan dengan variabel y ialah $0,003 < 0,05$ dan nilai f hitung $21,430 > f\text{ tabel } 2,52$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, diartikan secara bersama memiliki pengaruh variabel bebas (x) dengan terikat (y)

DAFTAR PUSTAKA

- Christoper H. Lovelock, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler, P. a. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rangkuti, F. (2006). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.