

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 PAPARAN DATA

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Maharani Zoo & Goa hadir dengan nuansa wisata yang berbeda, dengan tidak meninggalkan etnik budaya. Berdiri diatas lahan seluas $\pm$ 3 hektar dengan menyajikan perbauran antara wahana konservasi dan edukasi dan budaya yang di kemas dengan nuasa etnik Afrika (*African Style*). Dengan pemandangan pesisir pantai utara dan jarak tempuh hanya 1.5 jam dari kota Surabaya.

Maharani Zoo & Goa menghadirkan berbagai jenis satwa, tidak ketinggalan pula satwa-satwa unik albino dari berbagai benua, yang tentunya akan menambah pengalaman pengunjung tentang dunia satwa. Terdapat pula Gem Stone Gallery yang merupakan musium batu dengan koleksi bebatuan dari penjuru dunia. Selain Gem Stone Gallery, Maharani Zoo & Goa juga menghadirkan Musium Satwa dimana di dalamnya terdapat berbagai jenis hewan yang telah mati dan diawetkan, dan terdapat pula fosil-fosil hewan purba.

Maharani Zoo & Goa Lamongan merupakan Taman Satwa pertama kali di Indonesia yang menyajikan koleksi satwa Carnivore, Herbivore, Primate, dan Aves dengan African Style.

Adapun fasilitas gratis Maharani Zoo adalah sebagai berikut:

1. Goa Maharani

Goa yang diresmikan sebagai objek wisata pada 10 Maret 1994 ini berada di kedalaman 25 meter dari permukaan tanah dengan rongga goa seluas 2500 meter

persegi. Objek wisata ini selalu ramai dikunjungi karena letaknya yang strategis dekat dengan WBL.

Keindahan goa ini diakui oleh ahli pergoaan internasional. Keistimewaan goa ini adalah *stalaktit* dan *stalagmit* di dalam goa masih bisa tumbuh sepanjang 1 cm per 10 tahun. Bila terkena cahaya, *stalaktit* dan *stalagmit* tersebut akan memancarkan cahaya warna-warni yang sangat indah.

2. *Zoo / Kebun Binatang*

Tempat memelihara berbagai binatang untuk perlindungan, pembiakan penelitian dan sbg tempat rekreasi.

3. *Excotic Albino*

Kumpulan macam-macam satwa albino.

4. *Gemstone Gallery*

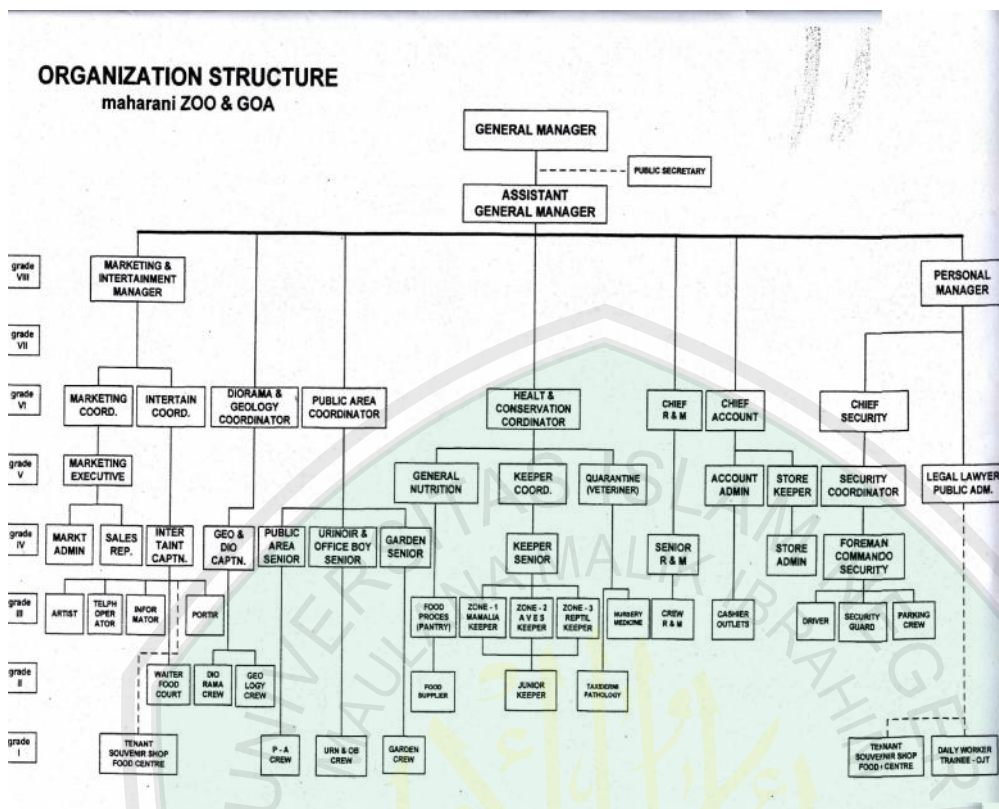
Galeri yang berisi berbagai jenis batu mulia dari berbagai negara.

5. *Gallery Satwa*

Galeri yang didalamnya terdapat berbagai jenis satwa dari berbagai negara.

Untuk struktur organisasi pariwisata MAZOLA adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi MAZOLA



4.2 PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN

4.2.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini digunakan data primer yang bersumber langsung dari pelanggan atau pengunjung Maharani Zoo & Goa Lamongan (MAZOLA) disebut sebagai responden dengan jumlah 100 orang. Proses pengumpulan data primer melalui instrumen berupa angket yang diberikan kepada pengunjung untuk diisi. Angket yang diberikan kepada pengunjung tersebar sebanyak 125 lembar, yang terkumpul dan terisi lengkap sejumlah 100 lembar sesuai dengan hasil hitung pada BAB III.

Tabel 4.1 berikut menunjukkan bahwa N 100 valid, artinya seluruh responden menjawab dan mengisi instrumen yang diberikan oleh peneliti.

Tabel 4.1
Statistik Responden

Statistics							
		JK	Umur	TT	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Sumber: Data primer diolah februari 2014

Untuk karakteristik responden dalam penelitian ini digambarkan berdasarkan 6 kategori, yaitu Jenis Kelamin, Umur, Tempat Tinggal, Pendidikan, Pekerjaan dan Penghasilan Perbulan.

a. Jenis Kelamin

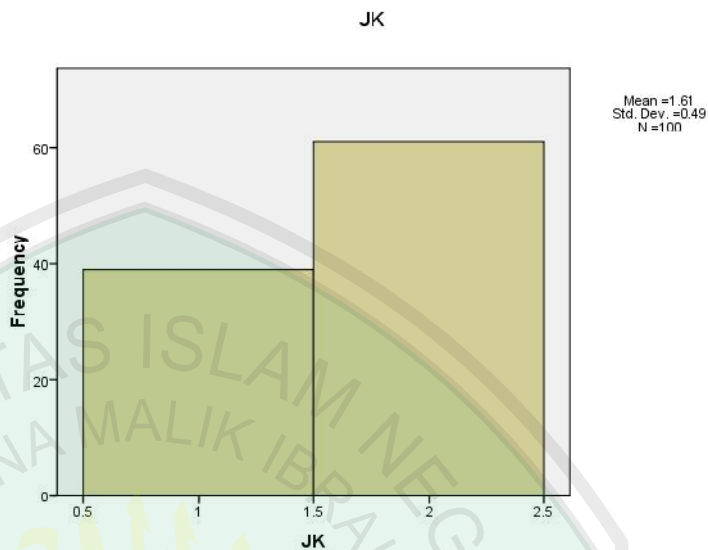
Berdasarkan hasil tabulasi data melalui distribusi frekuensi, gambaran karakteristik responden kategori jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

		JK			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	1	39	39.0	39.0	39.0
	2	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah februari 2014

Gambar 4.2
Grafis Jenis Kelamin



Sumber: Data primer diolah februari 2014

Tabel 4.2 menunjukan dari 100 pengunjung MAZOLA 61% berjenis kelamin perempuan dan 39% laki-laki. Artinya, pengunjung MAZOLA lebih didominasi kaum perempuan.

b. Umur

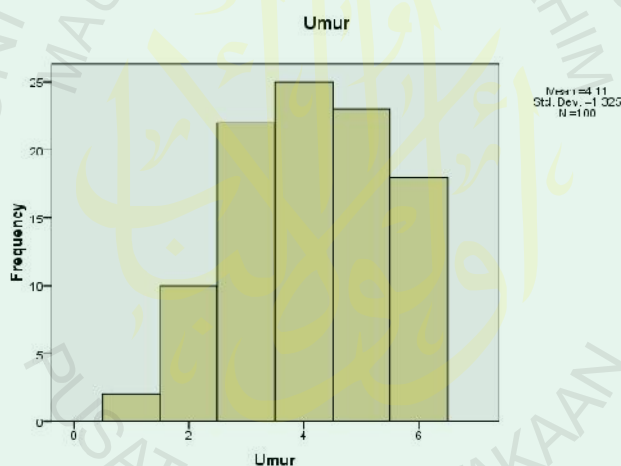
Tabel 4.3 menggambarkan tentang karakteristik responden berdasarkan umur, yaitu 25% usia pengunjung berkisar 26-30 tahun, 23% (31-35 tahun), 22% (21-25 tahun), 18% (>35 tahun), 10% (16-20 tahun) dan 2% (<16 tahun)

Tabel 4.3
Umur Responden

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	10	10.0	10.0	12.0
	3	22	22.0	22.0	34.0
	4	25	25.0	25.0	59.0
	5	23	23.0	23.0	82.0
	6	18	18.0	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah februari 2014

Gambar 4.3
Grafis Umur Responden



Sumber: Data primer diolah februari 2014

c. Tempat Tinggal

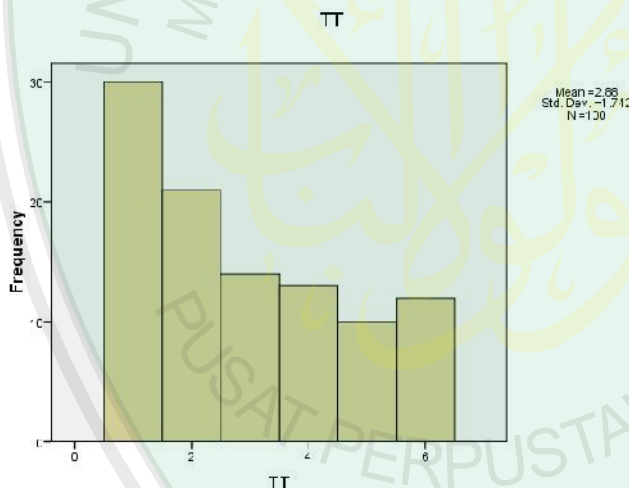
MAZOLA merupakan tempat rekreasi keluarga yang terletak di daerah Jawa Timur jalur pantura, karakteristik pengunjung berdasarkan kategori tempat tinggal dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Tempat Tinggal Pengunjung MAZOLA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	30.0	30.0	30.0
	2	21	21.0	21.0	51.0
	3	14	14.0	14.0	65.0
	4	13	13.0	13.0	78.0
	5	10	10.0	10.0	88.0
	6	12	12.0	12.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah februari 2014

Gambar 4.4
Grafis Tempat Tinggal



Sumber: Data primer diolah februari 2014

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pengunjung MAZOLA didominasi masyarakat Lamongan sendiri, yaitu sekitar 30% dari 100 pengunjung sebagai sampel, 21% berasal dari kota Gresik, 14% dari Surabaya, 13% merupakan masyarakat Tuban, 10% dari Bojonegoro dan 12% dari kota lain. Berdasar data tersebut berarti mayoritas pengunjung tempat wisata MAZOLA berasal dari daerah Jawa Timur.

d. Pendidikan

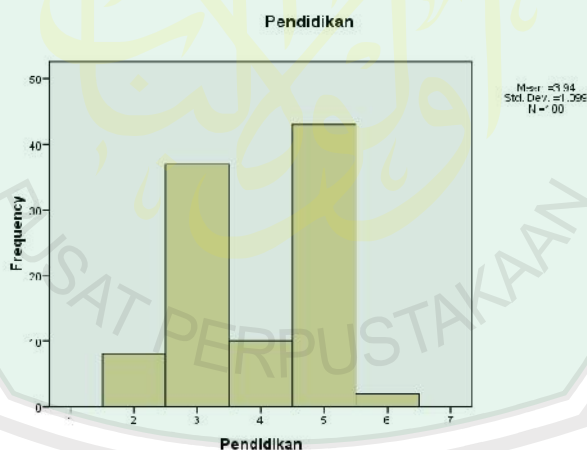
Tingkat pendidikan para pengunjung MAZOLA dapat dilihat pada tabel 4.5 dan histogramnya berikut:

Tabel 4.5
Tingkat Pendidikan Pengunjung
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	37	37.0	37.0	45.0
4	10	10.0	10.0	55.0
5	43	43.0	43.0	98.0
6	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah Februari 2014

Gambar 4.5
Grafis tingkat pendidikan



Sumber: Data primer diolah februari 2014

Tabel 4.5 tentang tingkat pendidikan pengunjung MAZOLA rata-rata mempunyai pendidikan yang cukup tinggi, terlihat 43% sudah sarjana (S-1), 37% SMA/ sederajat, 10% diploma (D-3), 8% SMP/ sederajat dan 2% memiliki pendidikan pascasarjana. Hal ini menunjukkan bahwa para pengunjung MAZOLA merupakan orang-orang yang ingin refreshing dan menghilangkan kejenuhan dari aktivitas hariannya.

e. Pekerjaan

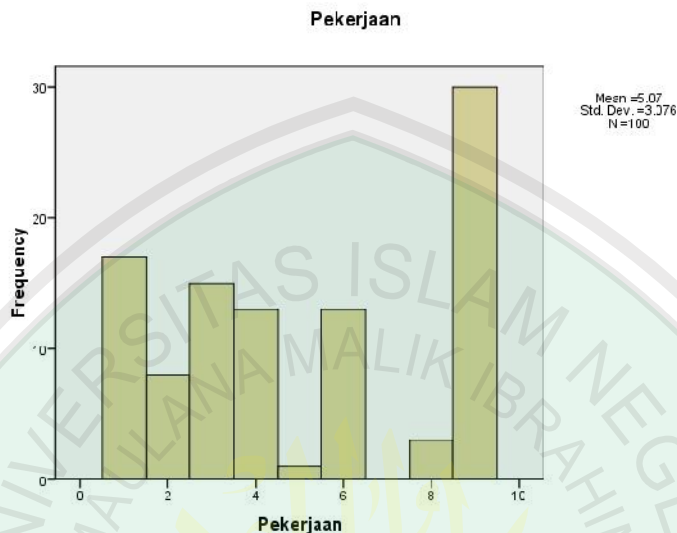
Pengunjung MAZOLA mempunyai beberapa ragam status pekerjaan, mulai dari pelajar/mahasiswa, pegawai pemerintahan sampai ibu rumah tangga. Table 4.6 menunjukkan ragam pekerjaan responden dalam penelitian ini. Dari table tersebut terlihat 30% berstatus Ibu Rumah Tangga, 17% merupakan pelajar/mahasiswa, 15% pegawai swasta, 13% wiraswasta dan ABRI, 8% PNS, 3% pensiunan dan 1% pegawai BUMN.

Tabel 4.5
Pekerjaan Pengunjung MAZOLA

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	1	17	17.0	17.0	17.0
	2	8	8.0	8.0	25.0
	3	15	15.0	15.0	40.0
	4	13	13.0	13.0	53.0
	5	1	1.0	1.0	54.0
	6	13	13.0	13.0	67.0
	8	3	3.0	3.0	70.0
	9	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah Februari 2014

Gambar 4.6
Grafis Pekerjaan



Sumber: Data primer diolah februari 2014

f. Penghasilan Perbulan

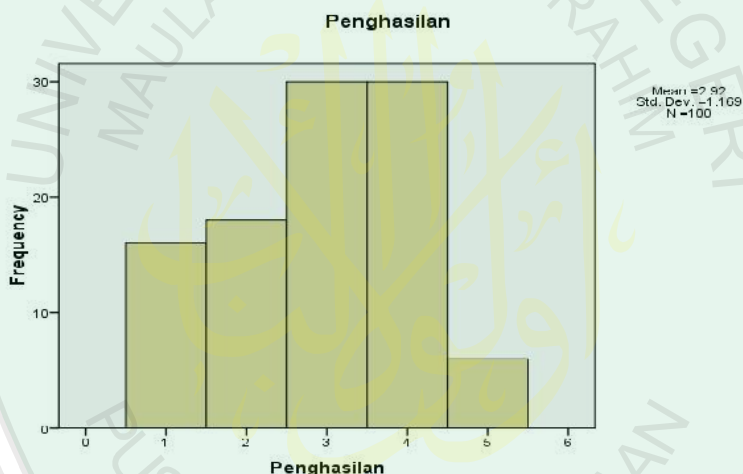
Berdasarkan table 4.7 tentang penghasilan pengunjung taman rekreasi MAZOLA terlihat bahwa 30% jawaban responden berpenghasilan sebesar Rp. 1.500.000-2.000.000 dan 30% berpenghasilan Rp. 2.500.000-3.000.000 perbulan, 18% mempunyai pendapatan Rp. 500.000-1.000.000 dan 16% mempunyai penghasilan dibawah Rp. 500.000 perbulan serta 6% berpenghasilan di atas Rp. 3.500.000 perbulan. Dari data tersebut terlihat bahwa pengunjung taman rekreasi MAZOLA tergolong berpenghasilan menengah ke bawah.

Tabel 4.6
Penghasilan Pengunjung Perbulan
Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	16.0	16.0	16.0
	2	18	18.0	18.0	34.0
	3	30	30.0	30.0	64.0
	4	30	30.0	30.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Yang Diolah

Gambar 4.7
Grafis penghasilan



Sumber: Data primer diolah februari 2014

4.2.2. Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 16.0 *for Windows*.

Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment Person* dan dianggap valid jika nilai $r \geq 0,60$ maka instrumen tersebut dapat

dikatakan valid dan apabila nilai $r \leq 0,60$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid atau jika $P \leq 0,05$ maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan apabila $P \geq 0,05$ maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Dengan *Product Moment*

No	Variabel	Item	r	α	Keterangan
1	Atraksi (X_1)	X _{1.1}	0.376	0.007	Valid
		X _{1.2}	0.521	0.000	Valid
		X _{1.3}	0.463	0.001	Valid
		X _{1.4}	0.453	0.001	Valid
2	Fasilitas (X_2)	X _{2.1}	0.365	0.000	Valid
		X _{2.2}	0.309	0.002	Valid
		X _{2.3}	0.252	0.011	Valid
		X _{2.4}	0.561	0.000	Valid
		X _{2.5}	0.694	0.000	Valid
		X _{2.6}	0.221	0.027	Valid
		X _{2.7}	0.694	0.000	Valid
		X _{2.8}	1.000	0.000	Valid
		X _{2.9}	0.753	0.000	Valid
		X _{2.10}	0.391	0.005	Valid
		X _{2.11}	0.439	0.001	Valid
		X _{2.12}	0.586	0.000	Valid
		X _{2.13}	0.547	0.000	Valid
		X _{2.14}	0.402	0.004	Valid
		X _{2.15}	0.397	0.004	Valid
		X _{2.16}	0.335	0.017	Valid
3	Aksesibilitas (X_3)	X _{3.1}	0.429	0.002	Valid
		X _{3.2}	0.383	0.000	Valid
4	Kepuasan (Y)	Y _{1.1}	0.631	0.000	Valid
		Y _{1.2}	0.401	0.004	Valid
		Y _{1.3}	0.373	0.008	Valid

Sumber: Data Yang Diolah

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, tentang hasil uji *instrument* (validitas) secara keseluruhan dari item *variabel dependent* dan *variabel independent* dinyatakan valid. Artinya, instrument penelitian tersebut dapat dijadikan alat untuk mengukur kepuasan pelayanan manajemen MAZOLA.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan sebesar $\sigma > 0,05$.

Tabel 4.9
Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Atraksi (X_1)	0,873	Reliabel
2	Fasilitas (X_2)	0,306	Reliabel
3	Aksesibilitas (X_3)	0,553	Reliabel
4	Kepuasan (Y)	0,686	Reliabel

Sumber: Data Yang Diolah

Dari tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari atraksi (X_1), Fasilitas (X_2), aksesibilitas (X_3) dan kepuasan pengunjung (Y) mempunyai koefisien keandalan sebesar $\sigma > 0,05$. Hal ini berarti seluruh variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel dan instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data primer.

4.2.3. Deskripsi Variabel

a. Variabel Independent

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari tiga sub variabel, dimana masing-masing sub variabel tersebut diwakili oleh beberapa item pertanyaan/pernyataan yang diturunkan dari indikator. Adapun tiga sub variabel tersebut, yaitu Atraksi (X_1) terdiri dari 4 item pertanyaan, Fasilitas (X_2) terdiri dari 16 item pertanyaan dan Aksesibilitas (X_3) terdiri dari 2 item pertanyaan.

1) Atraksi (X_1)

Sub variabel Atraksi (X_1) diwakili oleh empat item pertanyaan, yaitu *pertama* keunikan satwa saat atraksi dihadapan pengunjung ($X_{1.1}$), 63% pengunjung menyatakan puas terhadap atraksi satwa di MAZOLA dan 37% menyatakan sangat puas. *Kedua*, kenyamanan pengunjung saat atraksi berlangsung ($X_{1.2}$), atraksi yang diperagakan oleh para satwa juga didukung dengan kenyamanan para pengunjung dalam menyaksikan pertunjukkan tersebut. Dimana, 66% pengunjung menyatakan puas dengan kenyamanan menyaksikan atraksi satwa MAZOLA dan 34% merasa sangat puas terhadap kenyamanan yang ada, mereka tidak merasa terganggu. *Ketiga*, kebersihan tempat atraksi terjaga ($X_{1.3}$), 68% pengunjung menjawab puas dan 32% menjawab sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan di sekitar atraksi satwa sangat terjaga. *Keempat*, ketepatan waktu atraksi ($X_{1.4}$), 70% pengunjung menjawab puas dan 30% menjawab sangat puas. Artinya, antara jadwal pertunjukan dengan pelaksanaannya sesuai dan tepat waktu.

Tabel 4.10
Variabel Atraksi (X_1)

Item	5 STP		4 TP		3 CP		2 P		1 SP		Total		Statistik
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
$X_{1.1}$	0	0	0	0	0	0	63	63	37	37	100	100	1.63
$X_{1.2}$	0	0	0	0	0	0	66	66	34	34	100	100	1.66
$X_{1.3}$	0	0	0	0	0	0	68	68	32	32	100	100	1.68
$X_{1.4}$	0	0	0	0	0	0	70	70	30	30	100	100	1.70

Sumber: Data Yang Diolah

2) Fasilitas (X_2)

Berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan disebarakan kepada responden, dalam mengukur kualitas pelayanan maka pada variabel vasilitas terdapat 16 item pertanyaan atau dapat dikatakan dengan sub variabel X_2 yaitu: kebersihan goa maharani ($X_{2.1}$), kebersihan penangkaran satwa terjaga ($X_{2.2}$), kelengkapan koleksi satwa ($X_{2.3}$), *hand feeding* (pemberian makanan pada satwa) ($X_{2.4}$), penataan desain Mazola ($X_{2.5}$), keramahan karyawan Mazola ($X_{2.6}$), kebersihan mushollah untuk beribadah ($X_{2.7}$), kebersihan toilet/ WC umum ($X_{2.8}$), fasilitas restoran / cafetaria ($X_{2.9}$), ruang istirahat untuk ibu menyusui ($X_{2.10}$), tempat duduk untuk beristirahat ($X_{2.11}$), tempat sampah ada disetiap sudut ($X_{2.12}$), wastafel ($X_{2.13}$), pos keamanan ($X_{2.14}$), pusat informasi ($X_{2.15}$) dan areal parkir ($X_{2.16}$). Untuk penjelasan dari ke-16 item pertanyaan X_2 tersebut dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11
Variabel Fasilitas (X₂)

Item	5 STP		4 TP		3 CP		2 P		1 SP		Total		Statistik
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{2.1}	0	0	30	30	28	28	0	0	42	42	100	100	2.46
X _{2.2}	0	0	33	0	26	26	0	0	41	41	100	100	2.51
X _{2.3}	0	0	1	1	50	50	0	0	49	49	100	100	2.03
X _{2.4}	0	0	2	2	40	40	0	0	58	58	100	100	1.86
X _{2.5}	0	0	6	6	41	41	0	0	53	53	100	100	2.00
X _{2.6}	0	0	16	16	33	33	0	0	51	51	100	100	2.14
X _{2.7}	0	0	27	27	38	38	0	0	35	35	100	100	2.57
X _{2.8}	0	0	44	44	31	31	0	0	25	25	100	100	2.96
X _{2.9}	0	0	2	2	34	34	0	0	64	64	100	100	1.74
X _{2.10}	0	0	23	23	44	44	0	0	33	33	100	100	2.57
X _{2.11}	0	0	3	3	32	32	0	0	65	65	100	100	1.73
X _{2.12}	0	0	1	1	52	52	0	0	47	47	100	100	2.07
X _{2.13}	0	0	14	14	37	37	0	0	49	49	100	100	2.16
X _{2.14}	0	0	26	26	44	44	0	0	30	30	100	100	2.66
X _{2.15}	0	0	10	10	19	19	0	0	71	71	100	100	1.68
X _{2.16}	0	0	40	40	29	29	0	0	31	31	100	100	2.78

Sumber: Data Yang Diolah

3) Aksesibilitas (X₃)

Untuk variabel aksesibilitas (X₃) terdapat dua item pertanyaan untuk mengukur faktor apa saja yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung MAZOLA, yaitu (1). Akses yang mudah dijangkau (X_{3.1}), pada tabel di 4.12 dijelaskan bahwasannya 1% pengunjung menyatakan ketidak puasannya, 25 % pengunjung menyatakan cukup puas dan 56 % pengunjung merasa puas serta 18 % dari pengunjung menyatakan sangat puas terhadap akses yang mudah dijangkau oleh pengunjung terhadap MAZOLA. Dan yang ke-(2) penunjuk arah untuk mempermudah pengunjung (X_{3.2}), berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 14 % dari jumlah pengunjung yang kami wawancarai mengatakan cukup puas, 62 % puas sedangkan 24 % menyatakan sangat puas.

Tabel 4.12
Variabel Reliabilitas (X_3)

Item	5 STP		4 TP		3 CP		2 P		1 SP		Total		Statistik
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
$X_{3.1}$	0	0	1	1	25	25	56	56	18	18	100	100	2.09
$X_{3.2}$	0	0	0	0	14	14	62	62	24	24	100	100	1.90

Sumber: Data Yang Diolah

b. Kepuasan (Y) sebagai Variabel Dependent

Pertama, Pengunjung puas dengan atraksi yang diselenggarakan ($Y_{1.1}$); 6% menyatakan tidak puas, 25 % cukup puas, 62 % puas dan 7 % menyatakan sangat puas. *Kedua*, Pengunjung puas dengan fasilitas yang ada ($Y_{1.2}$); 1% menyatakan tidak puas, 14% cukup puas, 63% puas dan 22% sangat puas dan Pengunjung Puas dengan akses yang telah ada ($Y_{1.3}$), dari data yang telah dihimpun menunjukkan untuk $Y_{1.3}$ menunjukkan jika 9% responden merasa cukup puas, 52% puas dan 39% menyatakan sangat puas. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13
Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)

Item	5 STP		4 TP		3 CP		2 P		1 SP		Total		Statistik
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean
$Y_{1.1}$	0	0	6	6	25	25	62	62	7	7	100	100	2.30
$Y_{1.2}$	0	0	1	1	14	14	63	63	22	22	100	100	1.94
$Y_{1.3}$	0	0	0	0	9	9	52	52	39	39	100	100	1.70

Sumber: Data Yang Diolah

1.2.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolonieritas

Tabel 4.14
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	ATRAKSI	.339	2.953
	FASILITAS	.465	2.148
	AKSESIBILITAS	.385	2.598

Keterangan: a = Dependent Variabel:
KEPUASAN

Sumber: Data Yang Diolah

Uji non-multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar peubah bebas. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolineritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*) (Singgih Santoso, 2002:112). Dan nilai tolerance kurang dari 1. Pedoman suatu model yang bebas multikolineritas, yaitu mempunyai nilai $VIF \leq 4$ atau 5.

2. Uji Autokorelasi

Tabel. 4.15
Uji non-autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805 ^a	.647	.607	1.727	1.697

Keterangan:

a = Predictors: (Constant), ATRAKSI, FASILITAS, AKSESIBILITAS

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805 ^a	.647	.607	1.727	1.697

Keterangan:

a = Predictors: (Constant), ATRAKSI, FASILITAS, AKSESIBILITAS

b = Dependent Variabel: KEPUASAN

Sumber: Data Yang Diolah

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain (Hangke & Reitsch, 1998: 360 dalam Mudrajat, 2004: 90). Tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi (Ghozali, 2005: 95).

Menurut (Singgih, 2002: 219), untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, melalui metode tabel *Durbin-Watson* yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

- Jika angka D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif.
- Jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif.
- Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi

Dari tabel di atas, diperoleh nilai DW (Durbin Watson) sebesar 1,971. Hal ini berarti bahwa asumsi tidak terjadinya autokorelasi telah terpenuhi karena nilai DW berada diantara -2 sampai dengan +2.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain jika

tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel. 4.16
Uji Heteroskedastisitas

Variabel bebas	Sign	Keterangan
ATRAKSI (X_1)	0,686	Homoskedastisitas
FASILITAS (X_2)	0,857	Homoskedastisitas
AKSESIBILITAS (X_3)	0,947	Homoskedastisitas

Sumber: Data Yang Diolah

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual sehingga bila data diperbesar tidak menyebabkan residual (kesalahan) semakin besar. Hal ini dikarenakan signifikansi hasil korelasi dari masing-masing variabel lebih besar dari pada 0,05 (5%).

4. Uji normalitas

Tabel. 4.17
Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000
	Std. Deviation	1.63652
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.904
Asymp. Sig. (2-tailed)		.387

Keterangan:

a = Test distribution is Normal.

b = Calculated from data.

Sumber: Data Yang Diolah

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* $\geq 0,05$, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel *one-sampel kolmogorof* di atas, menunjukkan bahwa nilai sigifikansi sebesar $0,387 > 0,05$, maka asumsi normalitas terpenuhi.

5. Uji linieritas

Tabel. 4.18
Uji Linearitas

Independent	Rsq	F	df1	df2	Sig F	b0	b1	Keterangan
X ₁	.457	40.345	3	96	.000	3.829	.689	LIN
X ₂	.500	47.998	1	48	.000	2.474	.809	LIN
X ₃	.392	30.982	1	48	.000	2.960	.764	LIN

Sumber: Data Yang Diolah

Pengujian linearitas dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan curve estimate, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. Jika nilai signifikansi $f \leq 0,05$, maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi $X_1 : 0,000$, $X_2 : 0,000$, $X_3 : 0,000$, dimana nilai sigf kurang dari pada 0,005. Maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y.

1.2.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian melalui regresi linier berganda dilakukan untuk menganalisis tentang kepuasan pengunjung MAZOLA, dari tabel 4.14 hasil pengujian ANOVA^b dan hipotesis dalam penelitian ini, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.19
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.699	3	22.566	13.214	.000 ^a
	Residual	163.941	96	1.708		
	Total	231.640	99			

a. Predictors: (Constant), aksesibilitas, atraksi, fasilitas

b. Dependent Variabel: kepuasan

Sumber: Data Yang Diolah

- Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan MAZOLA yang terdiri dari Atraksi (X_1), Fasilitas (X_2) dan reliabilitas (*reliability*) (X_3) terhadap kepuasan pengunjung.
- Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari dimensi kualitas pelayanan MAZOLA yang terdiri dari Atraksi (X_1), Fasilitas (X_2) dan reliabilitas (*reliability*) (X_3) terhadap kepuasan pengunjung.

- c. Variabel Aksesibilitas (X_3) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA.

Adapun rekapitulasi analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.15. Sedangkan tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan korelasi linear berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 0,05$). Pada analisis regresi linear berganda dilakukan uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial. Sementara, hipotesis yang digunakan adalah jika $\alpha < 0.05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Artinya, variabel independent secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Berikut gambaran hasil pengujian hipotesisnya melalui regresi linier berganda.

Tabel 4.20
Rekapitulasi Perhitungan Regresi Linier Berganda

Variabel	B (koefisien regresi)	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig t	Alpha	Hipotesis
Konstanta	3.428	-	3.242	-	0.002	-	-
X ₁	0.185	0.194	2.235	1.98	0.028	0,05	H _a Diterima
X ₂	0.052	0.194	2.201	1.98	0.030	0,05	H _a Diterima
X ₃	0.996	0.398	4.477	1.98	0.000	0,05	H _a Diterima
N= 100 R ² = 0.541 R Square= 0.292 Adjusted R Square= 0.527				F _{hitung} = 13.214 F _{Tabel} = 2,70 Sig F= 0,000 Alpha= 0,05			

Sumber: Data Yang Diolah

Berdasarkan hasil olah data penelitian dengan menggunakan prosedur ilmiah, maka diperoleh rumus matematis $Y = 3.428 + 0.194X_1 + 0.194X_2 + 0.398X_3$ dapat dideskripsikan secara simultan bahwa:

a Konstanta (a) = 3.428

Nilai Konstanta 3.428 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel X₁, X₂ dan X₃ maka variabel dependen dipengaruhi oleh konstanta sebesar 3.428.

b Atraksi (X₁) = 0.194

Variabel atraksi mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 0.194% atau berpengaruh positif artinya, jika atraksi ditingkatkan 1% saja maka kepuasan pengunjung akan naik sebesar 19.4%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (X₂ dan X₃, = 0) atau *Ceteris Paribus*. Dalam hal ini, pengelolaan atraksi-atraksi satwa MAZOLA dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pengunjung.

c Fasilitas (X₂) = 0.194

Variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pengunjung, variabel ini mempengaruhi secara positif dan signifikan. Nilai pengaruhnya 19.4% artinya, jika fasilitas ditingkatkan 1% saja maka kepuasan

pengunjung akan meningkat sebesar 19.4%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (X_1 dan $X_3 = 0$) atau *Ceteris Paribus*.

d Aksesibilitas (X_3) = 0.398

Variabel Aksesibilitas mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pengunjung, variabel ini mempengaruhi secara positif dan signifikan. Nilai pengaruhnya 39.8%. Artinya, jika fasilitas ditingkatkan 1% saja maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 39.8%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (X_1 dan $X_2 = 0$) atau *Ceteris Paribus*. Kontribusi variabel ini cukup baik

1.2.6 Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji hipotesis secara simultan, yaitu menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji F. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.15 diatas, dapat dilihat bahwa F_{hitung} 13.214 dengan nilai $p = 0,000 \leq 0.05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian hipotesis dengan membandingkan F_{tabel} dengan $df_1 =$ derajat pembilangan 3 dan $df_2 =$ derajat penyebut 96 didapat 2.70 untuk taraf 5%. Maka dari tabel diatas membuktikan bahwa F_{hitung} 13.214 lebih besar dari pada F_{tabel} 2.70. sedangkan tingkat signifikasi (0,000) lebih kecil dari alpha pada taraf 5% atau 0,05. Sehingga H_a yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara atraksi, fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan diterima. Sedangkan H_o yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara atraksi, fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan ditolak. Artinya variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0.527 atau 52,7%, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas atraksi, fasilitas dan aksesibilitas terhadap perubahan variabel terikat kepuasan pengunjung (Y). Artinya, besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 52,7%. Sedangkan sisanya yaitu 47.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini variabel lain tersebut adalah obyek dan daya tarik wisata, harga tiket masuk, dan kepedulian terhadap satwa.

b. Uji Parsial (Uji T)

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t, yaitu untuk menguji variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan pada tabel 4.15 dapat dilihat bahwa t_{hitung} dari setiap variabel X_1 , X_2 , dan $X_3 \geq t_{tabel}$ dan nilai probabilitasnya ($\alpha \leq 0,05$). Sedangkan $N=100$ responden sehingga didapat t_{tabel} sebesar 1.98. secara parsial tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. $t_{hitung} = 2.235 \geq t_{tabel} = 1.98$ dan nilai $\alpha = 0.028 \leq 0,05$, maka H_a yang berbunyi ada pengaruh secara signifikan antara atraksi terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan diterima dan H_o yang berbunyi tidak ada pengaruh secara signifikan antara atraksi terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh yang bermakna ada pengaruh variabel X terhadap Y. Nilai X_1 2.235 menunjukkan secara parsial bila nilai X_1 dinaikkan satu satuan, maka nilai Y akan naik sebesar 2.235.
- b. $t_{hitung} X_2 2.201 \geq t_{tabel} 1.98$ dan nilai $\alpha = 0.030 \leq 0,05$, maka H_a yang berbunyi ada pengaruh secara signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA

dinyatakan diterima dan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh secara signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X terhadap Y. Nilai X_2 yang positif menunjukkan arah naik, bila nilai X_2 dinaikkan sebesar 1 satuan maka nilai Y akan meningkat sebesar 2.201.

- c. $t_{hitung} X_3 4.477 \geq t_{tabel} 1.98$ dan nilai $\alpha = 0.000 \leq 0,05$ maka H_a yang berbunyi ada pengaruh secara signifikan antara aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan diterima dan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh secara signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung MAZOLA dinyatakan ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X terhadap Y, seperti X_2 nilai X_3 juga bertanda positif menunjukkan arah naik, bila nilai X_2 dinaikkan sebesar 1 satuan maka nilai Y akan meningkat sebesar 4.477. Dalam hal ini, X_3 mempunyai pengaruh yang dominan terhadap perubahan variabel terikat.

4.3 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.3.1. Analisis dan intepretasi secara simultan

Berdasarkan hasil olah data penelitian dengan menggunakan prosedur ilmiah, maka diperoleh rumus matematis $Y = 3.428 + 0.194X_1 + 0.194X_2 + 0.398X_3$ dapat dideskripsikan secara simultan bahwa:

- a. Konstanta (a) = 3.428

Konstanta 3.428 berarti bahwa kepuasan pengunjung MAZOLA akan konstan sebesar 34.28% jika tidak dipengaruhi variabel independent. Dengan demikian, bahwa pengunjung MAZOLA sudah mendapatkan pelayanan, namun kurang maksimal. Oleh karena itu, perlu adanya variabel-variabel pelayanan yang harus ada dan ditingkatkan.

Berdasarkan nilai konstan tersebut, secara global MAZOLA telah memberikan pelayanan baik terhadap para pengunjung.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di MAZOLA masih belum maksimal, sehingga dimensi kualitas layanan perlu ditingkatkan, seperti kinerja pegawai, interaksi pegawai dengan pengunjung, ketepatan waktu dan kenyamanan, dan estetika. Garvin berpendapat bila dimensi layanan tersebut dilakukan dengan baik, maka pengunjung atau pengguna jasa perusahaan akan merasa puas dan ada kecenderungan untuk berkunjung kembali. Sementara Yoeti (2002) yang dikutip oleh Nurpika dalam jurnalnya berpendapat bahwa kualitas pelayanan bidang pariwisata mempunyai 3 dimensi tersendiri, yaitu daya tarik daerah tujuan wisata, fasilitas yang disediakan dan kemudahan akses untuk menuju lokasi.

Mengacu pada pendapat Yoeti (2002) yang dikutip oleh Nurpika dalam jurnalnya tersebut dan dilihat dari hasil konstanta yang menunjukkan sampai 34, 28% artinya wisata MAZOLA sudah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Yoeti tersebut karena terlihat bahwa secara geografis MAZOLA berada di jalur pantura yang berdekatan dengan wisata-wisata lainnya seperti WBL dan wisata-wisata religi lainnya, kondisi jalan yang bagus serta akses yang sangat mudah untuk dikunjungi membuat para calon pengunjung untuk berwisata ke MAZOLA.

b. Atraksi (X_1) = 0.194

Variabel atraksi mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 0.194% atau berpengaruh positif dan signifikan artinya, jika atraksi ditingkatkan 1% saja maka kepuasan pengunjung akan naik sebesar 19.4%. Sebaliknya jika volume atraksi

diturunkan 1% saja maka kepuasan pengunjung akan turun sebesar 19.4%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (X_2 dan $X_3 = 0$) atau *Ceteris Paribus*.

Realitas tersebut sesuai dengan pendapat Nursusanti (2005) bahwa atraksi adalah penggerak pariwisata dan tanpa atraksi tidak ada pariwisata sehingga objek dan daya tarik wisata merupakan unsur yang paling penting di dalam menyusun suatu produk wisata. Pada kasus ini wisatawan yang berkunjung ke Mazola merasa nyaman dan puas dengan atraksi-atraksi yang disuguhkan dan dikelola dengan baik oleh Mazola. Atraksi yang ditampilkan sangat unik dan memiliki banyak varian, sehingga memberikan motivasi tersendiri bagi para pengunjung untuk menonton lebih lama terhadap atraksi satwa-satwa yang ditampilkan. Hal ini bisa disebabkan oleh perlakuan atau cara melatih satwa untuk menampilkan atraksi yang unik oleh para petugas sudah sangat tepat, hal ini menunjukkan bila hewan diperlakukan dengan baik dan dilatih dengan baik, maka ia akan memberikan penampilan yang terbaik pula.

Dengan demikian, Mazola yang merupakan perusahaan yang menawarkan jasa di bidang pariwisata sudah seharusnya meningkatkan pelayanannya sesuai dengan keinginan pengunjung agar pelayanan yang diberikan oleh pihak mazola dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap para pengunjung, sehingga pengunjung setelah selesai dari Mazola dapat mengabarkan kepada saudara atau tetangga untuk diajak berkunjung kembali ke Mazola. Ini menjadi penting, karena perkembangan zaman dewasa ini yang diiringi dengan kemajuan teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya

mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Menurut Lupiyadi (2009:181), pola konsumsi dan gaya pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.

Dari apa yang dikutip oleh Lupiyadi tersebut sudah jelas, bahwa Mazola jika ingin mendapatkan simpati yang besar dari pengunjung, maka mazola harus memperhatikan hal-hal yang diinginkan oleh pengunjung. Peningkatan fasilitas dan pelayanan terkadang yang ditentukan sendiri oleh perusahaan tanpa memperhatikan keinginan akan menjadi sia-sia karena bukannya memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pengunjung akan tetapi malah membuat pengunjung semakin kurang puas.

Namun, dengan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh pihak Mazola sudah sangat bagus dan dapat memberikan kepuasan pengunjung. Dengan demikian, pihak Mazola jika ingin bersaing dengan pariwisata yang lain dan mempertahankan pengunjung agar tetap tertarik untuk mengunjunginya kembali, maka pelayanan tersebut harus dipertahankan, bahkan bila perlu ditingkatkan agar semakin menarik *interest* masyarakat untuk mengunjunginya.

c. Fasilitas (X_2) = 0.194

Variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pengunjung, variabel ini mempengaruhi secara positif dan signifikan. Nilai pengaruhnya 19.4%. Artinya, jika fasilitas ditingkatkan 1% saja maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 19.4%. Sebaliknya jika fasilitas diturunkan 1%

saja, maka kepuasan pengunjung akan menurun sebesar 19.4%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (X_1 dan $X_3 = 0$) atau *Ceteris Paribus*. Kontribusi variabel ini cukup baik dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung.

Hasil pengolahan data di atas sudah baik hasilnya, artinya terdapat hubungan fasilitas yang dimiliki oleh MAZOLA sebagai tempat wisata terhadap kepuasan pengunjung. Pengunjung akan merasa puas saat mengunjungi tempat wisata apabila fasilitas yang disuguhkan oleh Mazola masuk kategori baik.

Pernyataan di atas sesuai dengan pendapat R.G. Soekadijo (2000) yang menegaskan bahwa suatu fasilitas dapat dikatakan baik apabila fasilitas tersebut memenuhi beberapa syarat yaitu:

- 1) Bentuk fasilitas, artinya bentuk fasilitas wisata harus dapat dikenal (*recognizable*) oleh wisatawan.
- 2) Fungsi fasilitas, maksudnya fasilitas yang disediakan harus berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya.
- 3) Lokasi fasilitas, artinya lokasi fasilitas tersebut harus mudah ditemui dan tidak membingungkan wisatawan.
- 4) Kebersihan fasilitas, artinya suatu fasilitas wisata harus diperhatikan kebersihannya.

d. Aksesibilitas (X_3) = 0.398

Variabel Aksesibilitas mempunyai pengaruh yang sama terhadap kepuasan pengunjung, variabel ini mempengaruhi secara positif dan signifikan. Nilai pengaruhnya 39.8%. Artinya, jika fasilitas ditingkatkan 1% saja maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 39.8%. Sebaliknya jika fasilitas diturunkan 1%

saja, maka kepuasan pengunjung akan menurun sebesar 39.8%. Dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap (X_1 dan X_3 , = 0) atau *Ceteris Paribus*. Variabel inilah yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung MAZOLA.

Adapun menurut R.G. Soekadijo (2000) suatu aksesibilitas dapat dikatakan baik apabila aksesibilitas tersebut memiliki syarat-syarat berikut:

- 1) Tidak adanya penghalang (keamanan).
- 2) Akses ke objek wisata harus mudah dicapai dan sudah ditemukan
- 3) Kondisi kebersihan aksesibilitas merupakan syarat yang penting ke objek wisata
- 4) Orang akan merasa nyaman kalau sesuatu yang di sekitarnya dan apa yang dibutuhkannya dalam keadaan baik seperti yang diinginkannya atau mungkin lebih. Oleh karena itu, faktor kenyamanan angkutan atau transpor itu tidak lain daripada jasa kepariwisataan yang diberikan selama wisatawan dalam perjalanan.
- 5) Frekuensi aksesibilitasnya harus sesuai bagi kebutuhan pengunjung yang pergi ke objek wisata.

Berdasarkan teori di atas dan apabila dikontekualisasikan pada MAZOLA sudah relevan. Akses menuju wisata MAZOLA tergolong sangat mudah, yaitu berada di jalur pantura provinsi Jawa Timur tepatnya di kota Lamongan. Akses yang mudah dicapai membuat para pengunjung tertarik untuk datang ke MAZOLA. Dari akses tersebut, baik dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum (*public*) calon pengunjung tidak akan pernah merasa kesulitan untuk menemukan MAZOLA karena akses yang sangat mudah.

4.3.2. Analisis dan interpretasi secara parsial

Sub bagian ini mendeskripsikan tentang hasil uji t atau pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial dan variabel yang berpengaruh dominan. Adapun deskripsinya sebagai berikut:

- a. Variabel atraksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya menunjukkan adanya pengelolaan yang baik di tempat wisata MAZOLA, karena dengan pengelolaan dan penyuguhan atraksi membuat pengunjung merasa puas. Menurutnya, karena atraksinya unik dan memiliki banyak varian. Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa adanya atraksi akan menarik pengunjung terhadap suatu objek wisata sangat tepat diterapkan di wisata MAZOLA. Karena setelah dilakukan penelitian menunjukkan kesesuaian teori dan kenyataan.
- b. Nilai uji t pada variabel fasilitas $2.201 (t_{hitung}) \geq 1.98 (t_{tabel})$ dengan nilai probabilitas 0.030 menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap perubahan kepuasan pengunjung MAZOLA. Fasilitas yang cukup memadai akan menarik dan memotivasi seseorang untuk berkunjung dan tinggal sementara di objek wisata. Secara umum MAZOLA telah memberikan fasilitas yang menjadi harapan pengunjung, yaitu fasilitas yang mudah dikenal, mudah dicapai lokasinya, mudah difungsikan dan kondisinya bersih. Kenyataan ini berbanding searah dengan pernyataan R.G Soekdjo (2000).
- c. Aksesibilitas merupakan variabel dominan dalam memberikan kontribusi terhadap perubahan kepuasan pengunjung. Tingkat signifikan yang begitu tinggi menunjukkan variabel ini harus ada dan terjaga dengan baik, supaya pengunjung tertarik untuk kembali lagi menikmati keindahan wisata MAZOLA.