

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan berbagai keanekaragaman suku, budaya, dan sumber daya alam di dalamnya. Keindahan alam yang terbentang luas di seluruh wilayah Indonesia ini merupakan salah satu daya tarik wisatawan lokal maupun mancanegara. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan (UU RI Nomor 10 Tahun 2009).

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD). Meskipun pendapatan dari pariwisata di Kabupaten Kebumen hanya berkisar 3% dari total pendapatan daerah yang tertera dalam APBD Kabupaten Kebumen, sektor pariwisata menjadi salah satu peluang yang menjanjikan jika dikelola dengan baik. Selain itu, pariwisata juga merupakan sumber pendapatan bagi masyarakat lokal. Mereka menyediakan penginapan, biro perjalanan, makanan khas, seni budaya, hingga cenderamata (souvenir) yang dapat dijadikan oleh-oleh wisatawan yang berkunjung ke objek wisata. Sebagian besar masyarakat sekitar objek wisata menggantungkan hidupnya dari sektor pariwisata, maka dari itu sektor pariwisata sangat penting untuk dijaga dan dikembangkan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat sekitar objek wisata.

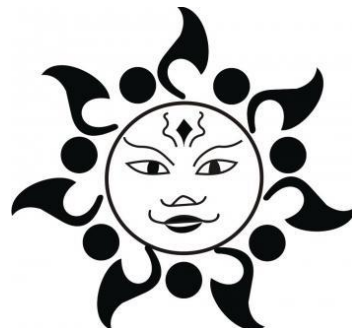
Pengembangan pariwisata oleh pemerintah dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung wisata yang berkunjung ke

objek wisata. Penilaian kepuasan wisata terdiri dari berbagai indikator, salah satunya adalah pendapat Inskeep (dalam Suryadana, 2015: 33) bahwa komponen penilaian wisata dapat dikelompokkan menjadi Atraksi Wisata, Fasilitas Wisata, Transportasi, Infrastruktur, dan Kebijakan Pemerintah. Salah satu upaya dari pemerintah untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pariwisata adalah dengan program Sapta Pesona Pariwisata.

Sapta Pesona Pariwisata merupakan jabaran konsep sadar wisata yang terkait dengan dukungan dan peran masyarakat sebagai tuan rumah dalam upaya untuk menciptakan lingkungan dan suasana kondusif yang mampu mendorong tumbuh dan berkembangnya pariwisata melalui perwujudan tujuh unsur dalam Sapta Pesona. Tujuh unsur dalam Sapta Pesona adalah Keamanan, Ketertiban, Kebersihan, Kesejukan, Keindahan, Keramahan, dan Kenangan. Lambang Sapta Pesona berbentuk matahari tersenyum yang menggambarkan semangat hidup dan kegembiraan. Tujuh sudut pancaran sinar yang tersusun rapi di sekeliling matahari menggambarkan unsur-unsur Sapta Pesona.

### **Gambar 1.1**

#### **Lambang Sapta Pesona**



*Sumber : [http://pariwisata.kebumenkab.go.id/v2/sapta\\_pesona.php](http://pariwisata.kebumenkab.go.id/v2/sapta_pesona.php)*

Jabaran dari ketujuh unsur Sapta Pesona menurut Kementerian Pariwisata Republik Indonesia adalah sebagai berikut.

1. Keamanan

Suatu kondisi lingkungan di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang memberikan rasa tenang, bebas dari rasa takut dan kecemasan bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut.

2. Ketertiban

Suatu kondisi lingkungan dan pelayanan di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang mencerminkan sikap disiplin yang tinggi serta kualitas fisik dan layanan yang konsisten dan teratur serta efisien sehingga memberikan rasa nyaman dan kepastian bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut.

3. Kebersihan

Suatu kondisi lingkungan serta kualitas produk dan pelayanan di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang mencerminkan keadaan yang sehat/higienis sehingga memberikan rasa nyaman dan senang bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut.

4. Kesejukan

Suatu kondisi lingkungan di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang mencerminkan keadaan yang sejuk dan teduh yang akan memberikan perasaan nyaman bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut.

#### 5. Keindahan

Suatu kondisi lingkungan di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang mencerminkan keadaan yang indah dan menarik yang akan memberikan rasa kagum dan kesan yang mendalam bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut sehingga mewujudkan potensi kunjungan ulang serta mendorong promosi ke pasar wisatawan yang lebih luas.

#### 6. Keramahan

Suatu kondisi lingkungan yang bersumber dari sikap masyarakat di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang mencerminkan suasana yang akrab, terbuka dan penerimaan yang tinggi yang akan memberikan perasaan nyaman, perasaan diterima dan 'betah' (seperti di rumah sendiri) bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut.

#### 7. Kenangan

Suatu bentuk pengalaman yang berkesan di destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang akan memberikan rasa senang dan kenangan indah yang membekas bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke daerah tersebut.

Ketujuh unsur dari program Sapta Pesona merupakan suatu upaya pemerintah melalui Kementerian Pariwisata Negara Indonesia untuk meningkatkan kualitas pariwisata dan kepuasan pengunjung pariwisata. Tingkat kualitas pariwisata dan kepuasan pengunjung pariwisata merupakan hal penting dalam usaha pengembangan dan peningkatan kualitas pariwisata Indonesia. Kepuasan pengunjung pariwisata merupakan hal yang membuat pengunjung nyaman untuk

berkunjung, bahkan berkunjung kembali untuk kesekian kalinya ke tempat wisata tersebut.

Kabupaten Kebumen merupakan sebuah daerah Kabupaten yang berada di sisi selatan Jawa Tengah, tepatnya berada pada  $7^{\circ}27'$  -  $7^{\circ}50'$  Lintang Selatan dan  $109^{\circ}22'$  -  $109^{\circ}50'$  Bujur Timur. Kabupaten Kebumen kaya akan objek wisatanya, mulai dari wisata alam, wisata religi, wisata pantai, museum, wisata kuliner, hingga bangunan bersejarah yang sampai saat ini masih dilestarikan dengan baik. Sesuai data statistik kepariwisataan dari Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Kebumen, terdapat sembilan objek wisata besar yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Kebumen. Sembilan objek wisata tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 (Daftar Objek Wisata Kabupaten Kebumen) berikut :

**Tabel 1.1**  
**Daftar Objek Wisata Kabupaten Kebumen**

No.	Nama Objek Wisata	Alamat
1	Waduk Wadaslintang	Kecamatan Wadaslintang
2	Pantai Suwuk	kecamatan Puring
3	PAP. Krakal	Kecamatan Alian
4	Waduk Sempor	Kecamatan Sempor
5	Pantai Karangbolong	Kecamatan Buayan
6	Goa Petruk	Kecamatan Ayah
7	Pantai Logending	Kecamatan Ayah
8	Goa Jatijajar	Kecamatan Ayah
9	Pantai Petanahan	Kecamatan Petanahan

*Sumber : Data Statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.*

Selain sembilan objek wisata di atas, masih banyak terdapat objek wisata yang dikelola pihak ketiga dengan mengusung konsep yang tidak kalah menarik. Pengelolaan pariwisata yang sangat baik oleh Dinas Pariwisata di Kabupaten Kebumen dan pihak ketiga inilah yang membawa kemajuan pesat dalam bidang

kepariwisataan di Kabupaten Kebumen. Salah satu dampaknya adalah meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kebumen dari tahun ke tahun.

Arus wisatawan yang berkunjung ke objek wisata di Kabupaten Kebumen dari tahun 2011 hingga tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Objek Wisata di Kabupaten Kebumen**

	TAHUN				
	2011	2012	2013	2014	2015
JUMLAH	701.903	807.685	805.619	957.007	1.545.489
Persentase kenaikan		15%	-0,25%	18,8%	61,5%

*Sumber : Data Statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.*

**Tabel 1.3**  
**Rincian Jumlah Pengunjung Objek Wisata tahun 2015**

Nomor	Objek Wisata	Jumlah	Persentase
1	Goa Jatijajar	322.936	28,9
2	Pantai Logending	125.310	11,21
3	Goa Petruk	9.876	0,8
4	Pantai Karangbolong	26.884	2,4
5	Pantai Petanahan	90.668	8,1
6	Waduk Sempor	34.951	3,1
7	PAP. Krakal	24.822	2,2
8	Waduk Wadaslintang	27.056	2,4
9	Pantai Suwuk	454.633	40,7
<b>Jumlah</b>		<b>1.117136</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat dilihat secara umum pengunjung objek wisata di Kabupaten Kebumen mengalami peningkatan, terlebih peningkatan

jumlah pada tahun 2015. Peningkatan signifikan ini dikarenakan adanya pembukaan objek wisata baru yang dikembangkan oleh pemuda di Kabupaten Kebumen. Pembukaan objek wisata baru tersebut dapat berimbas pada peningkatan pengunjung objek wisata lainnya. Adapun daftar rincian pendapatan setiap objek wisata yang ada di Kabupaten Kebumen pada tahun 2016 yang didapatkan dari data statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Pendapatan Setiap Objek Wisata di Kabupaten Kebumen Tahun 2016**

<b>Nomor</b>	<b>Nama Objek Wisata</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Persentase</b>
1	Waduk Wadaslintang	Rp56.868.900,00	10,3
2	Pantai Suwuk	Rp1.770.808.800,00	31,9
3	PAP. Krakal	Rp152.262.500,00	2,7
4	Waduk Sempor	Rp164.094.000,00	2,9
5	Pantai Karangbolong	Rp109.472.000,00	1,9
6	Goa Petruk	Rp80.808.500,00	1,4
7	Pantai Logending	Rp594.446.500,00	10,7
8	Goa Jatijajar	Rp2.292.678.320,00	41,4
9	Pantai Petanahan	Rp318.234.200,00	5,7
<b>JUMLAH</b>		<b>Rp5.539.673.720,00</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.*

Berdasarkan tabel 1.4 di atas, Objek Wisata Goa Jatijajar merupakan Objek Wisata yang memiliki pendapatan terbesar dibandingkan pendapatan Objek Wisata lainnya. Goa Jatijajar merupakan Objek Wisata yang berada di Kecamatan Ayah, Kabupaten Kebumen. Selain itu, Goa Jatijajar juga merupakan salah satu Objek Wisata yang dikelola dengan program Sapta Pesona oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) objek wisata Goa Jatijajar.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa fasilitas wisata dan pelayanan kepada pengunjung wisata masih dikatakan belum maksimal. Masih

ada beberapa fasilitas wisata yang belum bisa digunakan sebagaimana mestinya, kurangnya petugas keamanan yang *standby* di sekitar objek wisata, serta objek wisata yang belum terawat dengan baik. Seperti kutipan hasil wawancara dengan seorang pengunjung wisata bernama Ibu Rofiatun yang berprofesi sebagai guru TK di Desa Caruban, Kecamatan Adimulyo, Kabupaten Kebumen sebagai berikut.

*"Fasilitas wisata yang ada di Goa Jatijajar masih kurang mas, terutama fasilitas toilet yang masih sedikit dan kotor. Selain itu, pelayanan berupa petugas keamanan (satpam) juga belum ada, padahal petugas keamanan di objek wisata seperti ini sangat dibutuhkan, apalagi banyak pengunjung yang membawa anak kecil mas..".* (Wawancara 9 Januari 2018)

**Gambar 1.2**  
**Fasilitas Toilet Objek Wisata Goa Jatijajar**



*Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018.*

**Gambar 1.3**



### Suasana di dalam Objek Wisata Goa Jatijajar



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018.*

Berdasarkan gambar 1.2 di atas, terlihat fasilitas toilet di Objek Wisata Goa Jatijajar kondisinya sangat memprihatinkan, kotor dan tidak terawat. Selain itu, pada gambar 1.3 terlihat bahwa belum ada petugas keamanan yang selalu siap di dalam Objek Wisata Goa Jatijajar. Padahal kehadiran petugas keamanan sangat dibutuhkan mengingat di dalam Objek Wisata Goa Jatijajar gelap dan licin, terlebih ketika turun hujan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018 ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Berapa besar pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018?
2. Berapa besar pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018?
3. Berapa besar pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis besaran pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018.
2. Menganalisis besaran pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018.
3. Menganalisis besaran pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi pemerintah, dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kepuasan pengunjung pariwisata di Goa Jatijajar pada tahun selanjutnya.
2. Bagi pembaca dan masyarakat, dapat dijadikan media informasi mengenai pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata di objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen.

3. Bagi peneliti lain, sebagai sumber pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Administrasi Publik**

#### **Pengertian Administrasi**

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi surat menyurat, mengetik, agenda, dan lain sebagainya. Sementara itu, administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Administrasi pada dasarnya mengandung tiga unsur penting, yaitu usaha, kerjasama, dan tujuan yang sama. Seperti pendapat The Liang Gie (dalam Syafiie, 2010: 14), bahwa administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Pendapat mengenai pengertian administrasi juga diperkuat oleh Sondang P. Siagian (dalam Syafiie, 2010: 14), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Pengertian Publik**

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Publik dalam hal ini tidak sama dengan Negara, karena pada dasarnya negara memiliki legitimasi untuk memaksa pemungutan pajak bahkan hingga menghentikan hidup seseorang dengan hukuman mati. Publik dalam hal ini adalah masyarakat, dengan maksud memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (Syafiie, 2010:18).

### **Pengertian Administrasi Publik**

Pengertian administrasi publik sangatlah beragam dilontarkan oleh para ahli. Beberapa pengertian mengenai administrasi publik menurut para ahli (dalam Sukidin dan Damai Darmadi, 2011: 8-11) adalah sebagai berikut :

1. Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig, administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.
2. Menurut David H. Rosenbloom, administrasi Publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif dan eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Berdasarkan beberapa pendapat beberapa ahli tentang pengertian Administrasi Publik, dapat dipahami bahwa Administrasi Publik adalah usaha dua orang atau lebih (sekelompok orang) atau lembaga pemerintahan yang saling bekerjasama untuk mencapai kebutuhan publik yang efektif dan efisien. Kebutuhan publik yang dimaksud adalah kebutuhan yang berasal dari isu yang berkaitan dengan publik. Kebutuhan publik sangatlah kompleks, maka dari itu, seorang administrator harus dapat memposisikan dirinya sebagai pelayan publik yang berkewajiban memenuhi kebutuhan publik.

### **Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi publik terus mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan yang ada dalam masyarakat. Perkembangan administrasi publik ini berdampak pada adanya pergeseran paradigma administrasi publik. Kuhn menjelaskan paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Nicholas Henry menyebutkan ada lima paradigma yang mengakibatkan perubahan dari administrasi negara menjadi administrasi publik. Perubahan paradigma menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014: 31) dijelaskan sebagai berikut.

Paradigma I (1900-1926) dikenal sebagai Dikotomi Politik dan Administrasi. Goodnow (dalam Keban, 2014: 32) mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedangkan administrasi member perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi

dari kebijakan atau kehendak tersebut. Lokus dari paradigma ini adalah birokrasi pemerintah, sedangkan fokusnya masih kabur dan kurang dibahas secara rinci.

Paradigma II (1927-1937) disebut dengan Prinsip-prinsip Administrasi. Willoughby, Gullik & Urwick (dalam Keban, 2014: 32) memperkenalkan prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip tersebut adalah POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting*) yang dapat diterapkan kapan saja dan dimana saja. Lokus pada paradigma ini juga tidak diungkapkan secara jelas karena prinsip-prinsip diatas dapat diterapka dimana saja dan kapan saja tak terkecuali pada organisasi pemerintah.

Paradigma III (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Paradigma ini memiliki lokus pada birokrasi pemerintahan dan publik pada paradigma ini terjadi kekaburan karena prinsip-prinsip administrasi pada masa itu masih mengandung banyak kelemahan. Pada paradigma ini, publik kehilangan jatidirinya dalam artian makna yang sesungguhnya.

Paradigma IV (1956-1970) adalah Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Keban (2014: 33) menjelaskan dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan kembali secara ilmiah dan mendalam. Prinsip manajemen tersebut menjadi titik fokus dari paradigma ini, sedangkan lokusnya menjadi tidak jelas karena semua prinsip yang dikembangkan dapat diterapkan pada berbagai permasalahan.

Paradigma V (1970-sekarang) merupakan paradigma terakhir yang disebutkan oleh Nicholas Henry, yakni Administrasi Publik sebagai Administrasi

Publik. Paradigma ini telah memiliki lokus dan fokus yang jelas, fokus dari administrasi publik adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Lokus dari administrasi publik ini adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

Berbagai paradigma terus berkembang hingga saat ini, sepuluh tahun setelah paradigma Nicholas Henry berakhir muncul paradigma pelayanan *Reiventing Government* yang disampaikan oleh D. Osborne dan T. Gabbler. Paradigma *Reiventing Governmet* mengharuskan pemerintah bersifat katalistik, memberdayakan masyarakat, mendorong semangat kompetisi, berorientasi pada misi, mementingkan hasil dan bukan cara, mengutamakan kepentingan pelanggan, berjiwa wirausaha, selalu berupaya dalam mencegah masalah, bersifat desentralistik, dan berorientasi pada pasar (Keban, 2014: 36).

Paradigma *Reiventing Government* ini juga disebut paradigma *New Public Management*, yang dipandang oleh Vigoda (dalam Keban, 2014: 36) sebagai pendekatan dalam adminitrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis serta disiplin lain guna memperbaiki efisiensi, efektivitas dan kinerja pelayan publik dalam mendukung birokrasi modern.

Pada tahun 2003 pergeseran paradigma kembali terjadi, paradigma yang muncul pada era ini adalah paradigma *New Public Service* (NPS). Tokoh yang memelopori pergeseran paradigma ini adalah J.V. Denhart dan R.B. Denhart, paradigma NPS mengharuskan suatu administrasi publik dapat :

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not customer*).

2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*).
3. Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*).
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*).
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognized that accountability is not simple*).
6. Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*).
7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Dewasa ini, paradigma administrasi publik kembali mengalami pergeseran menuju arah *Good Governance* yang memiliki karakteristik *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision* (Keban, 20014: 38).

Dari penjelasan berbagai konsep mengenai paradigma administrasi publik dapat kita simpulkan bahwa administrasi publik ini merupakan organisasi publik yang melakukan perumusan kebijakan publik, kemudian kebijakan ini diimplementasikan dengan menggunakan prinsip manajemen publik guna memberikan pelayanan publik yang maksimal. Penjelasan ini menyebutkan bahwa kebijakan publik dan manajemen publik merupakan suatu instrumen dalam administrasi publik yang tidak dapat dipisahkan.



Penelitian ini termasuk ke dalam paradigma administrasi yang kelima, yaitu administrasi publik sebagai administrasi publik. Paradigma yang kelima ini menjelaskan bahwa fokus dari administrasi publik salah satunya adalah teori manajemen yang di mana fokus penelitian ini adalah mengenai upaya dalam peningkatan kepuasan pengunjung wisata. Sementara itu, lokus dalam penelitian ini adalah di Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen.

Selain dalam paradigma administrasi, penelitian ini juga termasuk dalam paradigma pelayanan NPS (*New Public Service*). Paradigma NPS ini lebih banyak membicarakan bagaimana suatu negara atau daerah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah pemberian pelayanan kepada pengunjung objek wisata.

## **1.5.2 Manajemen Publik**

### **Pengertian Manajemen**

James A. F. Stoner (dalam Handoko, 2012: 8) menjelaskan bahwa Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

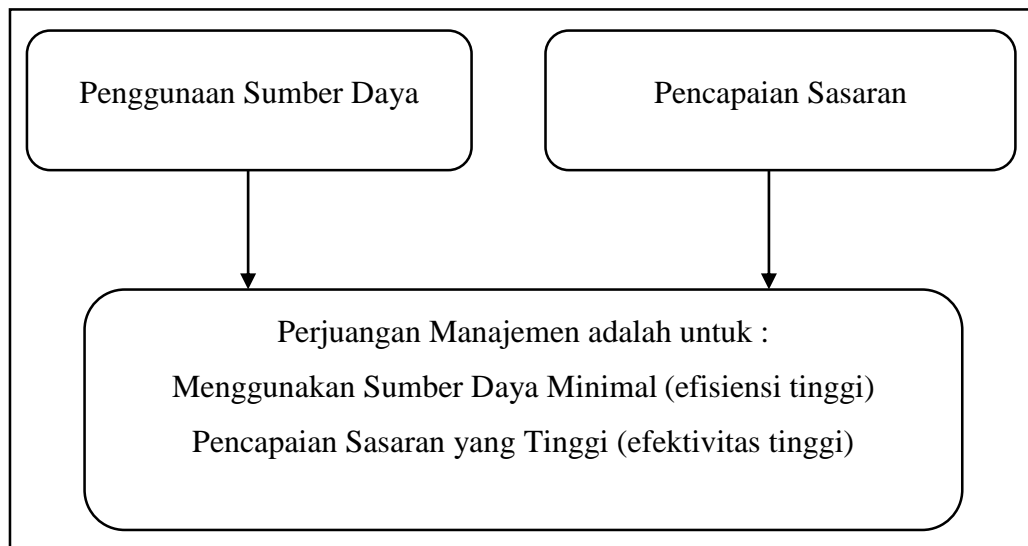
Bagian spesifik dari manajemen adalah efisien dan efektif. Robbin (dalam Purwanto, 2008: 18) menjelaskan bahwa efisien mengacu pada hubungan antara masukan dengan keluaran. Sudut pandang ini, efisien seringkali dirujuk sebagai “melakukan segala sesuatu secara tepat”, artinya tidak memboroskan sumber-sumber. Sementara itu, efektif seringkali dilukiskan sebagai “melakukan hal-hal

yang tepat”, artinya kegiatan kerja yang akan membantu organisasi tersebut mencapai sasarannya. Dengan kata lain, efisien itu lebih memperhatikan “sarana-sarana” melaksanakan segala sesuatunya, efektif berkaitan dengan “hasil akhir”, atau pencapaian sasaran-sasaran organisasi.

**Gambar 1.4**  
**Efisiensi dan Efektivitas dalam Manajemen**

*Sumber : Manajemen Strategi, Purwanto (2008: 19).*

Dilihat dari perkembangannya, menurut Stoner (dalam Purwanto, 2008: 19) manajemen merupakan produk dari sejarah. Agar proses manajemen dapat



dilaksanakan secara sistematis, dalam praktiknya diperlukan pengetahuan yang baik. Namun dalam kenyataan proses manajemen terkadang tidak sesistematis seperti yang dibayangkan karena berhubungan dengan bagaimana bekerjasama dengan orang lain dengan segala keunikan yang dimiliki oleh setiap individu di mana proses manajemen itu dilaksanakan.

**Proses Manajemen**

Proses manajemen menurut G.R Terry (dalam Handoko, 2012: 9) terdiri dari Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Actuating*),

dan Pengawasan (*Controlling*). Rangkaian proses ini biasa disebut proses manajemen P-O-A-C. Keempat proses manajemen yang diungkapkan oleh G.R Terry tersebut jika diuraikan lebih rinci adalah sebagai berikut :

**a. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan berarti bahwa para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Berbagai kegiatan ini biasanya didasarkan pada berbagai metode, rencana atau logika, bukan hanya atas dasar dugaan atau firasat.

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnel (dalam Purwanto, 2008: 45), perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, dan program-program dari berbagai alternatif yang ada.

**b. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Pengorganisasian berarti bahwa para manajer mengkoordinasikan sumber daya yang ada dalam organisasi. Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinasi dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan organisasi. Pengkoordinasian merupakan bagian vital dalam pekerjaan manajer.

Menurut Handoko (dalam Purwanto, 2008: 50), pengorganisasian (*Organizing*) merupakan suatu proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya.

M. Manullang (dalam Purwanto, 2008: 50) menjelaskan pengertian organisasi dalam arti dinamis dan dalam arti statis. Organisasi dalam arti dinamis adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerjasama secara efektif mungkin guna mencapai tujuan. Secara singkat, organisasi adalah suatu kegiatan pembagian tugas-tugas. Sementara itu, organisasi dalam arti statis adalah setiap gabungan yang bergerak kearah tujuan bersama, dengan istilah populer adalah struktur organisasi atau bagan organisasi.

**c. Penggerakan (*Actuating*)**

Penggerakan berarti para manajer mengarahkan, memimpin, dan mempengaruhi para bawahan. Manajer tidak melakukan semua kegiatan sendiri, tetapi menyelesaikan tugas-tugas esensial melalui orang lain. Mereka juga tidak sekedar memberikan perintah, tetapi menciptakan iklim yang dapat membantu para bawahan melakukan pekerjaannya dengan baik.

Menurut Purwanto (2008: 58), penggerakan adalah membuat semua anggota organisasi mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Pokok-pokok yang berkaitan dengan fungsi penggerakan adalah perilaku manusia, motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi.

Perilaku menurut Krech (dalam Purwanto, 2008: 58) adalah semua aktivitas individu yang mendorong individu untuk menapai tujuan tertentu.

Semua aktivitas yang dimaksud adalah segala yang ditanggapi, dipikirkan, yang dirasakan, mengaktifkan kebiasaan yang lama dan menghasilkan kebiasaan yang baru untuk mencapai tujuan. Batasan tersebut mengandung arti bahwa perilaku merupakan hasil interaksi antara situasi atau lingkungan dengan faktor-faktor kognisi, sikap dan respon individu.

Motivasi menurut Edwin B. Flippo (dalam Purwanto, 2008: 58) adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga tercapai keinginan para pegawai sekaligus tercapai tujuan organisasi. Sementara itu, menurut G.R Terry, motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan.

Kepemimpinan menurut G.R Terry (dalam Purwanto, 2008: 63) adalah kegiatan-kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang agar mau bekerjasama untuk mencapai tujuan. Wewenang seorang pemimpin pada dasarnya ada dua, yaitu wewenang formal dan wewenang personal. Wewenang formal (*formal authority*) adalah wewenang sah yang dimiliki seorang pemimpin karena kedudukannya dalam organisasi. Sementara itu, wewenang personal (*personal authority*) adalah wewenang karena wibawa yang dimiliki seseorang, misalnya karena usia, pendidikan, kepribadian, sehingga dapat mempengaruhi kehidupan kelompok dan kepuasan bawahan.

Komunikasi menurut R.C. Davis (dalam Purwanto, 2008: 64) adalah sebagai tahap dari proses kepemimpinan, yang memindahkan ide seseorang ke orang lain untuk digunakan dalam fungsi-fungsinya memimpin pekerjaan.

Sementara itu, Hasibuan (dalam Purwanto, 2008: 64) menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses pemindahan lambang-lambang yang mengandung pengertian antar individu.

**d. Pengendalian (*Controlling*)**

Pengendalian berarti para manajer berupaya untuk menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan-tujuannya. Apabila beberapa bagian organisasi ada pada jalur yang salah, manajer harus memperbaikinya.

Sifat dalam pengendalian dibagi atas dua sifat, yaitu preventif dan represif. Pengendalian represif adalah pengendalian yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaannya. Pengendalian represif adalah pengendalian yang dilakukan setelah terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan.

Ilmu manajemen dapat diterapkan dimanapun, seperti contoh dalam pengelolaan pemerintahan yang biasa disebut manajemen pemerintahan. Sukidin dan Darmadi (2011: 11) menyebutkan bahwa konsep dari administrasi publik terdiri dari konsentrasi manajemen publik dan kebijakan publik. Manajemen publik merupakan suatu konsep di mana tujuannya adalah untuk mengatur berjalannya semua hal yang berkaitan dengan perjalanan administrasi publik di sebuah negara.

**1.5.3 Pariwisata**

Pada hakikatnya pariwisata menurut Gamal (dalam Yoeti, 2016: 27) adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju tempat lain di luar

tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

Pengertian pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seorang diluar tempat tinggalnya karena suatu kebutuhan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga karena kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan, dan keperluan usaha yang lainnya. Seorang atau kelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata sekurang-kurangnya 24 jam disebut dengan wisatawan. Apabila mereka tinggal di daerah atau tempat wisata yang dikunjungi dengan waktu kurang dari 24 jam disebut dengan pelancong.

Memasuki abad ke-21, perhatian pada sektor pariwisata semakin menguat, hal ini terjadi karena menyadari bahwa pariwisata dapat mendatangkan keuntungan dan manfaat bagi negara yang menerima kedatangan wisatawan (*tourist receiving countries*). Pemerintah berkeinginan mengembangkan sektor pariwisata sebagai suatu alternatif untuk mempercepat proses peningkatan kesempatan berusaha, kesempatan kerja, dan peningkatan pemerataan pendapatan masyarakat.

Pariwisata juga dikatakan sebagai katalisator dalam pembangunan, karena dampak yang diberikannya terhadap kehidupan perekonomian di negara yang dikunjungi wisatawan. Kedatangan wisatawan mancanegara pada suatu daerah tujuan wisata (DTW) telah memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi penduduk setempat dimana pariwisata itu dikembangkan.

Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) tahun 1993 mengamanatkan bahwa pembangunan pariwisata adalah untuk meningkatkan status dan kedudukan pariwisata sehingga mampu menggiatkan perekonomian dan sektor-sektor lainnya yang terkait. Supaya semua berhasil dengan baik, maka dibutuhkan dukungan dari semua elemen untuk pembangunan pariwisata ini.

### **Perlunya pengembangan pariwisata**

Pengembangan pariwisata sangat diperlukan untuk kepentingan berbagai hal, salah satunya adalah kesejahteraan masyarakat dari pendapatan pariwisata. Setidaknya ada tiga alasan perlunya pengembangan pariwisata menurut Yoeti (2016: 77-78).

*Pertama*, alasan utama pengembangan pariwisata pada suatu daerah tujuan wisata, baik secara lokal, regional, atau ruang lingkup nasional pada suatu negara erat kaitannya dengan pembangunan perekonomian daerah atau negara tersebut. Dengan kata lain, pengembangan kepariwisataan pada suatu daerah tujuan wisata selalu akan diperhitungkan dengan keuntungan dan manfaat bagi rakyat banyak.

*Kedua*, alasan pengembangan pariwisata dapat juga bersifat non ekonomis. Salah satu motivasi wisatawan datang ke suatu tempat wisata adalah untuk menyaksikan dan melihat keindahan alam dan termasuk di dalamnya cagar alam, kebun raya, tempat bersejarah, dan lain-lain.



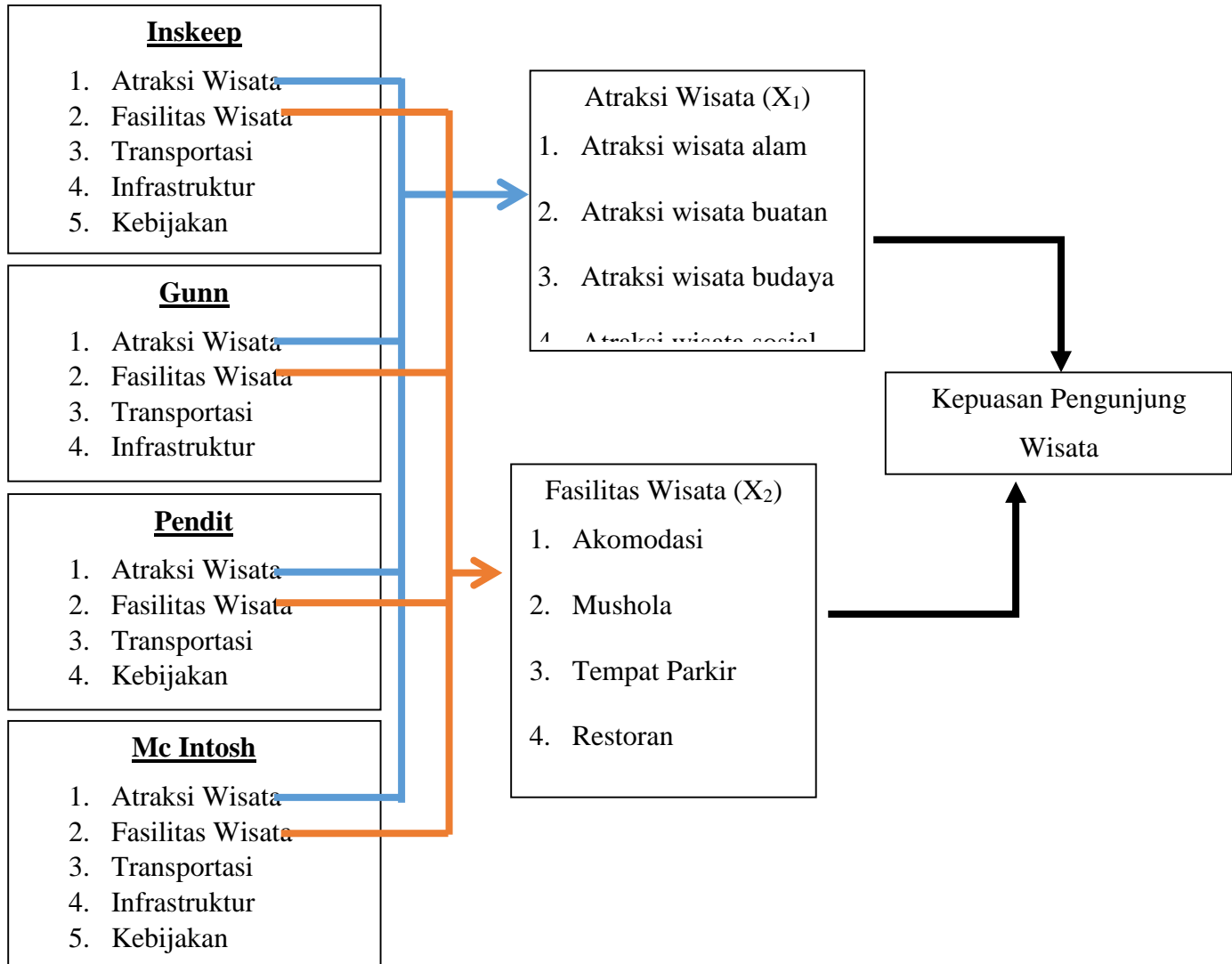
*Ketiga*, alasan pengembangan pariwisata adalah untuk mengurangi salah pengertian, dapat mengetahui tingkah orang lain yang datang berkunjung, terutama masyarakat dimana pengembangan pariwisata itu berlangsung. Pertukaran pemikiran dan interaksi antara wisatawan yang datang dengan masyarakat setempat dapat membuka pikiran masyarakat dalam berbagai hal. Perbedaan pemikiran, pandangan dan penafsiran dapat dihilangkan melalui pengembangan pariwisata, karena dalam pelayanan pariwisata tidak boleh membedakan suku, ras, dan agama antar pengunjung.

### **Komponen Pengembangan Pariwisata**

Menurut Inskeep (dalam Suryadana, 2015: 33) komponen wisata dapat dikelompokkan menjadi atraksi wisata dan kegiatan-kegiatan wisata, akomodasi, fasilitas dan pelayanan wisata, fasilitas dan pelayanan transportasi, infrastruktur, serta elemen kelembagaan. Menurut Mc Intosh (dalam Suryadana, 2015: 34) komponen wisata terdiri dari sumber daya alam, infrastruktur, transportasi, serta keramahtamahan dan budaya setempat.

Gunn berpendapat bahwa komponen pariwisata terdiri dari atraksi/daya tarik, akomodasi, transportasi, dan air bersih. Sedangkan Pendit (dalam Suryadana, 2015: 35) menjelaskan bahwa komponen wisata terdiri dari politik pemerintah, perasaan ingin tahu, sifat ramah tamah, jarak dan waktu, daya tarik, akomodasi, pengangkutan, harga, publikasi dan promosi, serta kesempatan berbelanja. Komponen pariwisata menurut beberapa ahli dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 1.5**  
**Komponen Pariwisata**



*Sumber : Olahan Peneliti, 2018.*

Berdasarkan gambar 1.5 di atas, beberapa pakar pariwisata mempunyai pandangan yang berbeda-beda mengenai komponen pariwisata. Akan tetapi, terdapat beberapa kesamaan pandangan yang dikemukakan, yaitu atraksi wisata dan fasilitas wisata. Atraksi wisata dan fasilitas wisata selalu disebutkan oleh pendapat ahli di atas, kesamaan pandangan inilah yang dijadikan komponen variabel penelitian oleh peneliti. Atraksi wisata dan fasilitas wisata dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Atraksi wisata

Atraksi Wisata adalah kegiatan dan aktivitas wisata yang berhubungan dengan lingkungan alami, kebudayaan, buatan, sosial dan segala keunikan yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata Goa Jatijajar.

b. Fasilitas

Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang disediakan oleh pengelola objek wisata Goa Jatijajar dan dapat digunakan oleh seluruh pengunjung di objek wisata ini. Fasilitas wisata yang dimaksud adalah akomodasi, mushola, tempat parkir, dan tempat makan (restoran), dan toilet (kamar mandi).

#### **1.5.4 Kepuasan Pengunjung Wisata**

Kepuasan menurut Oliver (dalam Supranto, 2006: 233) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang menjadi harapan perusahaan dan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskofirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan aktual kinerja produk yang dirasakan. Sedangkan menurut Engel (dalam Tjiptono, 2006:161) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari pengertian para ahli tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang.

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan wisatawan adalah dengan teori kepuasan yang dikemukakan Lupiyoadi (2001: 158), bahwa ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan penilaian kepuasan, yaitu:

1. Kualitas Produk, pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

#### **1.5.5 Pengaruh Atraksi Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata**

Atraksi wisata merupakan daya tarik berupa penilaian keindahan alam, wisata buatan, budaya, dan sosial yang ada di objek wisata. Keindahan alam dan wisata menjadi salah satu objek penilaian pengunjung ketika berwisata. Semakin baik dan terawat keindahan alam yang ada di objek wisata, semakin puas juga pengunjung objek wisata tersebut. Sebaliknya, semakin tidak terawat suatu keindahan alam di objek wisata, semakin tidak puas pengunjung di objek wisata tersebut.

Sebagai contoh, di objek wisata Goa Jatijajar terdapat atraksi wisata alam (keindahan alam asli) berupa Goa yang terbentuk ratusan tahun lamanya. Dalam hal ini, keaslian dan keterawatan Goa Jatijajar menjadi salah satu penilaian pengunjung. Pengunjung akan puas jika kondisi alamnya masih terawat, begitupun sebaliknya.

#### **1.5.6 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata**

Fasilitas wisata merupakan fasilitas yang bisa dimanfaatkan/digunakan wisatawan untuk memenuhi kebutuhannya ketika berada di objek wisata. Fasilitas wisata dapat berupa bangunan fisik ataupun jasa yang disediakan oleh pengelola objek wisata.

Contoh fasilitas fisik yang berada di objek wisata dapat berupa toilet, akomodasi, tempat makan dan fasilitas atau pelayanan lainnya.

Sebagai contoh fasilitas wisata yang berada di objek wisata Goa Jatijajar adalah toilet, tempat ibadah, tempat makan, tempat istirahat, pusat informasi, dan masih banyak lagi. Ketersediaan dan kebersihan fasilitas di objek wisata ini menjadi salah satu komponen penilaian pengunjung. Semakin baik kondisi fasilitas, semakin puas pengunjung wisata. Begitupun sebaliknya.

### **1.5.7 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (dalam Trijono, 2015: 31) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Pengertian mengenai variabel penelitian juga diperkuat oleh Suryani dan Hendryadi dalam bukunya yang berjudul “Metode Riset dan Kuantitatif” (2015: 90) bahwa variabel merupakan suatu konsep yang akan dipelajari dan akan diambil kesimpulannya dari suatu kegiatan penelitian. Variabel di sini memiliki sifat yang berbeda-beda, ada yang bersifat sangat nyata seperti usia, tinggi badan, jenis kelamin, pendidikan, serta ada juga yang bersifat abstrak yang tidak dapat diukur secara langsung, seperti kepuasan kerja, konsep diri, atau motivasi kerja. Sugiyono (2007: 38) menjelaskan macam-macam variabel penelitian yang dapat dibedakan menjadi :

a. Variabel Independent.

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).

b. Variabel Dependent.

Variabel dependent sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

c. Variabel Moderator.

Variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independent dengan dependent. Variabel ini sering disebut sebagai variabel ke dua.

d. Variabel Intervening.

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.

e. Variabel Kontrol.

Variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga pengaruh variabel independent terhadap dependent tidak dipengaruhi oleh faktor luar yang tidak diteliti.

Penelitian ini yang memiliki judul **“Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018”** memiliki dua variabel penelitian, kedua variabel tersebut yaitu :

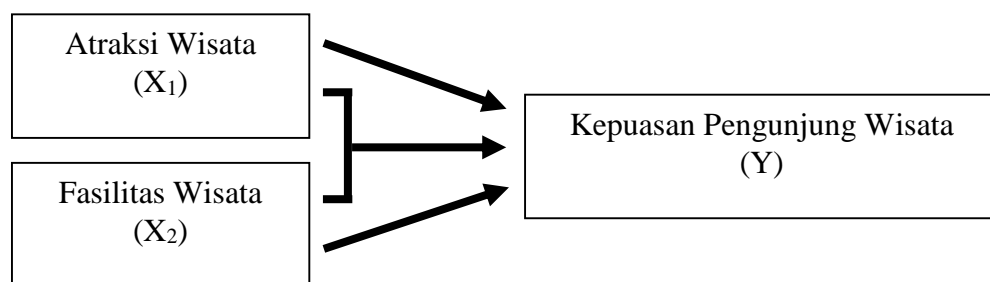
1. Variabel *Independent*

Variabel *Independent* atau variabel yang mempengaruhi dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen Tahun 2018”** ini adalah atraksi wisata sebagai variabel  $X_1$ , serta fasilitas wisata sebagai variabel  $X_2$ .

2. Variabel *Dependent*

Variabel *dependent* atau variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung wisata sebagai variabel  $Y$ .

**Gambar 1.6**  
**Kerangka Berpikir Penelitian.**



*Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2018.*



## 1.6 Hipotesis

Hipotesis menurut Nurastuti (dalam Taniredja, 2014: 24) terdiri dari dua kata, yaitu “*hypo*” yang berarti sebelum dan “*thesis*” yang berarti dalil. Jadi hipotesis berarti dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sebenarnya, karena perlu pembuktian terhadap kebenarannya.

Sementara itu, Gay (dalam Taniredja, 2014: 24) mendefinisikan hipotesis sebagai penjelasan sementara tentang suatu tingkah laku, gejala-gejala, atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Hipotesis adalah harapan-harapan yang dinyatakan oleh peneliti mengenai hubungan antara variabel-variabel di dalam masalah penelitian. Jadi suatu hipotesis adalah pernyataan sementara yang harus diuji melalui kegiatan penelitian.

Hipotesis dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen Tahun 2018” adalah sebagai berikut :

1.  $H_0$  : tidak ada pengaruh antara Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) terhadap penilaian Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) di Objek Wisata Goa Jatijajar.
2.  $H_a$  : rendahnya penilaian terhadap Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) dipengaruhi oleh rendahnya penilaian Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Buruknya Fasilitas Wisata ( $X_2$ ).

## **1.7 Definisi Konsep**

Konsep merupakan definisi secara singkat dari kelompok fakta atau fenomena yang menjadi pokok perhatian, sedangkan definisi konseptual sendiri dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang menunjukka atau menjelaskan pembatasan konsep yang diamati atau diteliti. Definisi konseptual dari penelitian ini sebagai berikut :

### **1. Atraksi Wisata**

Atraksi Wisata adalah kegiatan dan aktivitas wisata yang berhubungan dengan lingkungan alami, kebudayaan, dan keunikan yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata Goa Jatijajar .

### **2. Fasilitas Wisata**

Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang tersedia di objek wisata Goa Jatijajar. Fasilitas wisata yang dimaksud adalah akomodasi, mushola, penjualan souvenir, serta tempat makan (restoran).

### **3. Kepuasan Pengunjung Wisata**

Kepuasan pengunjung wisata adalah penilaian antara harapan dengan kenyataan dari pengunjung wisata pada saat dan setelah mengunjungi objek wisata Goa Jatijajar. Pengukuran ini dilakukan dengan metode survei tingkat kepuasan pengunjung yang akan dilakukan oleh peneliti.

Secara umum, atraksi wisata merupakan penilaian yang dipusatkan pada sesuatu yang sudah tersedia dan menjadi daya tarik di Goa Jatijajar, sedangkan fasilitas wisata merupakan penilaian terhadap fasilitas yang disediakan pengelola dan penduduk sekitar objek wisata Goa Jatijajar. Oleh karena itu, peneliti ingin

mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung wisata dinilai dari variabel atraksi wisata dan fasilitas wisata.

### **1.8 Definisi Operasional**

Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Atraksi Wisata ( $X_1$ )

Indikator dalam variabel Atraksi Wisata ( $X_1$ ) di Objek Wisata Goa Jatijajar adalah sebagai berikut :

- a. Atraksi wisata alam
- b. Atraksi wisata buatan
- c. Atraksi wisata budaya
- d. Atraksi wisata sosial

2. Fasilitas Wisata ( $X_2$ )

Indikator dari variabel Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) di Objek Wisata Goa Jatijajar adalah sebagai berikut :

- a. Akomodasi
- b. Mushola
- c. Tempat Parkir
- d. Restoran
- e. Toilet

3. Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ )

Indikator dari variabel Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) di Objek Wisata Goa Jatijajar adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Produk

- b. Kualitas Pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

## **1.9 Metode Penelitian**

Metode merupakan suatu cara yang digunakan setiap peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian diarahkan untuk mencapai kebenaran ilmiah. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dalam penelitian dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2009: 2).

Metode penelitian merupakan rangkaian cara atau kegiatan pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologis, pertanyaan dan isu-isu yang dihadapi. Suatu penelitian mempunyai rancangan penelitian (*research design*) tertentu. Rancangan ini menggambarkan prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data dan kondisi dari apa data dikumpulkan, dan dengan cara bagaimana data tersebut dihimpun dan diolah. Tujuan rancangan penelitian adalah melalui penggunaan metode penelitian yang tepat, dirancang kegiatan yang dapat memberikan jawaban yang teliti terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian.

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2012: 8) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti

pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Eksplanatori (penjelasan) merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesa tentang hubungan kausalitas variabel yang diteliti dari hipotesis yang telah ditentukan oleh peneliti.

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen Tahun 2018” meneliti pengaruh variabel atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata di objek wisata Goa Jatijajar pada tahun 2018.

## **1.9.2 Populasi dan Sampel**

### **1.9.2.1 Populasi**

Menurut Nawawi (dalam Taniredja, 2014: 33) populasi adalah keseluruhan subjek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen pada tahun 2018.

### **1.9.2.2 Sampel**

Sampel menurut Ali (dalam Taniredja, 2014: 34) merupakan sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek penelitian yang dianggap mewakili seluruh populasi dan diambil dengan teknik tertentu. Proses pengambilan sampel disebut *sampling*. *Sampling* menurut Purwanto (2011: 65) adalah kegiatan mengambil sebagian dari

populasi yang akan diteliti dengan cara tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan supaya sebagian yang diambil mewakili ciri populasinya.

### **1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2014 : 217) terdapat berbagai cara dalam pengambilan sampel dalam penelitian. Akan tetapi pada dasarnya terdapat dua teknik dalam pengambilan sampel yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling*.

#### *1. Probability Sampling*

*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

#### *2. Non Probability Sampling*

*Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018” menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling*, yaitu tidak memberikan peluang yang sama kepada seluruh pengunjung objek wisata di Goa Jatijajar, lebih khususnya menggunakan teknik *Accidental Sampling* (Sampel Kebetulan) yaitu sampel yang kebetulan ditemui peneliti dalam observasi di Objek Wisata Goa Jatijajar. Peneliti mendatangi objek wisata selama beberapa kali untuk mencari pengunjung wisata yang ada di objek wisata tersebut. Pengunjung yang ditemuilah yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini.

## **1.9.4 Jenis dan Sumber Data**

### **1.9.4.1 Jenis Data**

Sinambela (2014: 114) menjelaskan bahwa terdapat dua jenis data dalam penelitian, yaitu:

1. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka atau yang diangkakan.

2. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk informasi melalui wawancara yang dilakukan terhadap narasumber (responden) yang telah ditentukan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel  $X_1$  (Atraksi wisata), dan  $X_2$  (Fasilitas wisata) terhadap  $Y$  (Kepuasan Pengunjung Wisata) di objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen.

### **1.9.4.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Jenis data ini dapat diperoleh melalui metode survei, eksperimen, observasi, wawancara, fokus diskusi berkelompok.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, atau telah dikumpulkan oleh pihak lain, diolah dan dipublikasikan untuk kepentingan tertentu. Peneliti hanya meminjam data tersebut sesuai dengan kebutuhan peneliti, dalam hal ini peneliti adalah tangan kedua yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut ke pihak lain yang bertanggung jawab atas data tersebut.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Data yang diperoleh menggunakan metode survei, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen. Selain itu, untuk memperkuat data dalam penelitian ini, maka dilakukan metode observasi (pengamatan langsung) dan metode wawancara kepada beberapa pengunjung wisata serta pengelola objek wisata Goa Jatijajar.

#### **1.9.5 Skala Pengukuran**

Macam skala pengukuran variabel dalam penelitian terdiri dari nominal, ordinal, interval dan rasio. Macam skala pengukuran variabel akan menentukan uji statistik (teknik analisis) yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian. Menurut Sinambela (2014: 139), skala pengukuran antara lain sebagai berikut:

##### **1. Ukuran Nominal**

Ukuran nominal adalah tingkat pengukuran yang paling sederhana, sebab dalam pengukuran ini sebenarnya hanyalah mengkategorisasikan saja, dalam artian pengukuran ini tidak memberikan asumsi antara jarak atau urutan (*ranking*) yang diberikan. Contoh : Gender (wanita, pria).



## 2. Ukuran Ordinal

Pengukuran ordinal, adalah pengukuran yang berjenjang di mana sesuatu, lebih atau kurang dari yang lain. Peneliti dimungkinkan mengurutkan hasil pengukurannya dari peringkat paling rendah ke peringkat paling tinggi.

Contoh : kematangan daging (sangat baik, baik, sedang, tidak baik).

## 3. Ukuran Interval

Pengukuran interval adalah pengukuran yang jarak antara satu data dengan data lain sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0) absolut (nol yang berarti tidak ada nilainya), contohnya tingkat temperatur.

## 4. Ukuran Rasio

Data ukuran ratio adalah data yang antara interval yang jaraknya tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antar responden, akan tetapi antara seorang responden dengan nilai nol absolut, karena ada titik nol, maka perbandingan ratio dapat ditentukan, contohnya yaitu usia.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian yang berjudul "Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar 2018" ini menggunakan skala pengukuran ordinal, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat (sangat baik, baik, sedang, tidak baik) terhadap Atraksi Wisata, Fasilitas Wisata dan Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen. Adapun penentuan skor dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kategori jawaban yang sangat mendukung pertanyaan di berikan skor 4
- b. Kategori jawaban yang mendukung pertanyaan di berikan skor 3

- c. Kategori jawaban yang tidak mendukung pertanyaan diberikan skor 2
- d. Kategori jawaban yang sangat tidak mendukung jawaban diberikan skor 1

### **1.9.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu:

1. Kuesioner (angket)

Peneliti melakukan pembagian kuesioner (angket) kepada pengunjung objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen. Dengan kuesioner (angket) ini dapat diketahui apakah masyarakat merasakan kepuasan atau sebaliknya (merasa tidak puas) akan atraksi wisata dan fasilitas wisata di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen.

2. Interview (wawancara)

Peneliti melakukan interview (wawancara) kepada pengunjung objek wisata Goa Jatijajar untuk menggali lebih dalam tingkat kepuasan pengunjung. Hal ini dapat memperkuat hasil pengolahan dari kuesioner yang didapat saat penelitian.

3. Observasi

Teknik obeservasi atau pengamatan langsung ke lokasi yang dituju yaitu objek wista Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen untuk mengetahui bagaimana keadaan terkini mengenai kondisi atraksi wisata dan fasilitas wisata yang ada di Objek Wisata Goa Jatijajar.

### **1.9.7 Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014: 222) instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner. Sebelumnya, instrumen penelitian terlebih dahulu harus diuji validitas, setelah itu baru dilakukan uji reliabilitas. Menurut Neolaka (2014: 115), Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur betul-betul mengukur apa yang perlu diukur, jika suatu instrumen pengukuran sudah valid (sah) berarti instrumen tersebut dapat mengukur benda dengan tepat sesuai dengan apa yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas menurut Neolaka (2014: 119) merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya atau diandalkan, menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen kuesioner serta skala likert untuk mengukur skala ordinal, dengan memberikan skor yang paling tinggi (4) hingga paling rendah (1). Sebelum kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dari setiap pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu program *SPSS For Windows*.

### **1.9.8 Teknik Analisis**

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2014: 285) adalah cara analisis data dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan penyajian hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik statistik mana yang digunakan. Sejak membuat rancangan, maka teknik analisis data ini telah ditentukan. Bila peneliti tidak membuat hipotesis, maka rumusan masalah penelitian itulah yang perlu dijawab, tetapi kalau hanya rumusan masalah itu dijawab, maka sulit membuat generalisasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan hanya dapat berlaku untuk sampel yang digunakan, tidak dapat berlaku untuk populasi.

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti yang terkuat adalah dengan teknik pengumpulan data kuesioner (angket) karena dari pembagian kuesioner tersebut, peneliti dapat mengetahui pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, korelasi Spearman, regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Korelasi Spearman digunakan untuk analisis hubungan Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) dan hubungan Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ), regresi linear sederhana digunakan untuk analisis pengaruh Atraksi Wisata ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) dan pengaruh Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ), sedangkan regresi linear berganda digunakan untuk analisis pengaruh Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) secara simultan.

Pemilihan analisis korelasi Spearman dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis hubungan antar dua variabel dengan data ordinal. Menurut Neolaka (2014: 136), analisis korelasi spearman (peringkat) digunakan ketika kedua variabel itu berada pada skala ordinal. Pedoman klasifikasi hasil korelasi menurut Sugiyono (dalam Priyatno, 2013: 100) adalah sebagai berikut.

- a. Sangat lemah = 0,00 - 0,199
- b. Lemah = 0,20 - 0,399
- c. Sedang = 0,40 - 0,599
- d. Kuat = 0,60 - 0,799
- e. Sangat kuat = 0,80 - 1,000

#### **1.9.8.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

Pengujian ini dilakukan untuk menguji keabsahan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabelnya. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah dengan Uji Validitas Korelasi Pearson. Apabila nilai koefisien korelasi butir pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel terlampir.

Uji Validitas dalam penelitian ini mengambil sebanyak 33 responden awal untuk diuji, hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa butir-butir kuesioner dalam penelitian ini adalah valid hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung pada

masing-masing item lebih besar dari r tabel (0,344), artinya seluruh butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji Validitas X1**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,448	0,344	Valid
X1.2	0,599	0,344	Valid
X1.3	0,516	0,344	Valid
X1.4	0,807	0,344	Valid
X1.5	0,682	0,344	Valid
X1.6	0,665	0,344	Valid
X1.7	0,727	0,344	Valid
X1.8	0,446	0,344	Valid

*Sumber : data primer diolah 2018*

**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji Validitas X2**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,727	0,344	Valid
X2.2	0,550	0,344	Valid
X2.3	0,724	0,344	Valid
X2.4	0,672	0,344	Valid
X2.5	0,466	0,344	Valid
X2.6	0,658	0,344	Valid
X2.7	0,635	0,344	Valid
X2.8	0,566	0,344	Valid
X2.9	0,605	0,344	Valid

X2.10	0,727	0,344	Valid
X2.11	0,550	0,344	Valid
X2.12	0,724	0,344	Valid
X2.13	0,518	0,344	Valid
X2.14	0,598	0,344	Valid

Sumber : data primer diolah, 2018.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Uji Validitas Y**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1.1	0,612	0,344	Valid
Y1.2	0,543	0,344	Valid
Y1.3	0,456	0,344	Valid
Y1.4	0,758	0,344	Valid
Y1.5	0,538	0,344	Valid
Y1.6	0,393	0,344	Valid
Y1.7	0,573	0,344	Valid
Y1.8	0,617	0,344	Valid
Y1.9	0,479	0,344	Valid
Y1.10	0,416	0,344	Valid
Y1.11	0,612	0,344	Valid
Y1.12	0,612	0,344	Valid

Sumber : data primer diolah 2018

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Sekaran (dalam Priyatno, 2013: 31) hasil pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* minimal sebesar 0.6.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap seluruh item pertanyaan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item

pertanyaan penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas atau dengan kata lain bahwa kuesioner ini reliabel sebagai instrumen penelitian.

**Tabel 1.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,749	Realibel
X2	0,753	Realibel
Y	0,734	Realibel

*Sumber : data primer diolah 2018.*