

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya

Nurhayati <sup>1)</sup>; Budhi Wahyu Fitriadi <sup>2)</sup> ; Ristina Siti Sundari <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Perjuangan Tasikmalaya

Email: <sup>1)</sup> [nurhayatisetiawan3009@gmail.com](mailto:nurhayatisetiawan3009@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [13 September 2024]

Revised [03 Desember 2024]

Accepted [23 Desember 2024]

### KEYWORDS

Factors, Visitor Satisfaction, Agrotourism.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Kepuasan pengunjung dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka. Hal ini mencerminkan tanggapan emosional terhadap pengalaman yang diperoleh saat mengonsumsi produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm. Agrowisata sebagai salah satu bentuk pariwisata yang menggabungkan elemen pertanian dan rekreasi, semakin populer di kalangan masyarakat. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel adalah non probability sampling dan purposive sampling dengan kriteria pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm diatas 15 tahun sebanyak 97 sampel. pengumpulan data melalui survei kepada pengunjung agrowisata di agrowisata Taman Hati Farm yang dilakukan pada bulan maret hingga mei. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sementara kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm. Faktor yang paling dominan berpengaruh yaitu faktor harga.

### ABSTRACT

Visitor satisfaction can be defined as the level of feelings a person feels after comparing perceived performance with their expectations. This reflects the emotional response to the experience gained when consuming a product or service. This research aims to analyze the factors that influence the satisfaction of Taman Hati Farm agrotourism visitors. Agrotourism, as a form of tourism that combines agricultural and recreational elements, is increasingly popular among the public. This research uses a form of descriptive research with a quantitative approach. The sampling method was nonprobability sampling and purposive sampling with the criteria of Taman Hati Farm Agrotourism visitors over 15 years as many as 97 samples. Data was collected through a visitor survey to agrotourism at Taman Hati Farm agrotourism which was carried out from March to May. The data obtained was analyzed using the multiple linear regression method to determine the influence of each variable on visitor satisfaction. The research results show that facilities and prices have a significant influence on visitor satisfaction, while service quality does not show a significant influence on visitor satisfaction at Taman Hati Farm Agrotourism. The most dominant influencing factor is the price factor.

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu industri yang mampu menghasilkan devisa yang tinggi untuk kemajuan negara dengan mendatangkan wisatawan baik itu wisatawan mancanegara dan nusantara (Negara et al., 2019). Semakin berkembangnya zaman pariwisata semakin beraneka ragam yang menekankan para pelaku usaha di sektor pariwisata untuk selalu memperhatikan pengembangan pariwisata sehingga mampu untuk bersaing dalam meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara (Nurhidayah, 2018). Dalam pengembangan pariwisata palaku usaha harus mampu membranding objek wisatanya agar memiliki ciri khas yang dapat menarik pengunjung. Untuk menetapkan sasaran parawisata pada suatu daya tarik wisata perlu mempersiapkan segala hal yang dapat memberikan rasa puas, senang dan sesuai dengan harapannya. Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang memiliki banyak potensi pariwisata yang dapat dijadikan destinasi wisata yang dapat menarik minat berkunjung para wisatawan, baik wistawan dalam negeri maupun wisatawan luar negeri. Berdasarkan Data dari Open Data Provinsi Jawa Barat (Open Data Jabar, 2023) jumlah kunjungan wisatawan di Kota Tasikmalaya terhitung mulai dari tahun 2018 hingga 2022 sebanyak 87 wisatawan mancanegara dan 2.621.319 wisatawan nusantara. Peningkatan jumlah wisatawan tidak lepas dari adanya inovasi pengembangan yang menekan para pengusaha dibidang pariwisata untuk lebih mengupdate tempat wisata dengan inovasi yang dapat menarik pengunjung. salah

satunya yaitu pada sektor agrowisata. Dilihat dari sudut pandang agrowisata memiliki banyak jenis yaitu agrowisata hortikultura, agrowisata perkebunan, agrowisata tanaman pangan, agrowisata tanaman hias, agrowisata perikanan dan agrowisata peternakan (Andrew.S, Poluan, 2017). Agrowisata atau wisata edukasi merupakan perpaduan yang menarik antara sektor pertanian dan sektor pariwisata. Agrowisata adalah wisata edukasi yang dapat memberikan dampak positif bagi petani guna meningkatkan perekonomian dengan mengambil keuntungan dari kegiatan agrowisata (Mukson et al., 2002). Agrowisata merupakan serangkaian kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi pertanian sebagai objek wisata baik potensi berupa pemandangan alam pertaniannya maupun kekhasan dan keanekaragaman aktivitas produksi dan teknologi pertanian serta budaya masyarakat petaninya (Rai & Bagus, 2018). Berkembangnya agrowisata dapat meningkatkan pendapatan petani dan masyarakat lokal sehingga para pengelola agrowisata harus mampu memberikan rasa puas terhadap pengunjung agar menciptakan minat untuk berkunjung kembali sehingga agrowisata dapat berkembang dengan berkelanjutan. Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kubroa et al., 2017). Kepuasan pengunjung merupakan ukuran dari keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi (Negara et al., 2019). Kepuasan pengunjung adalah hal yang paling utama dari pembelian ulang serta loyalitas pengunjung (Taufiq & Shofwan, 2019). Kepuasan pengunjung harus lebih diperhatikan agar menimbulkan umpan balik yang positif bagi pengelola agrowisata sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dengan menciptakan minat berkunjung kembali. Pengunjung merupakan salah satu faktor utama yang mendorong perkembangan agrowisata, karena keberlangsungan agrowisata ditentukan oleh pengunjung yang datang menikmati agrowisata tersebut (Ismi et al., 2022).

Salah satu agrowisata yang terdapat di Kota Tasikmalaya adalah agrowisata Taman Hati Farm yang terletak di Desa Sukahurip Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya. Agrowisata Taman Hati Farm ini memiliki keunggulan dalam promosi penjualan salah satu produk komoditas hortikultura. Sensasi memetik buah melon dan anggur langsung dari tanamannya menjadi daya tarik unggulan yang dimiliki oleh agrowisata ini. Selain itu, agrowisata Taman Hati Farm ini tidak hanya menawarkan produk anggur dan melon tetapi terdapat café yang menawarkan beberapa produk makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh pengunjung atau wisatawan. Sehingga pengunjung atau wisatawan bisa menikmati kopi dan hidangan lainnya di tempat yang telah disediakan. Selain itu, agrowisata Taman Hati Farm juga tidak hanya kegiatan bisnis dalam bidang pertanian tetapi bertujuan untuk tempat rekreasi dan memberikan edukasi bagi masyarakat dalam memahami pentingnya pertanian dan melestarikan lingkungan. Perasaan senang dan kecewa pengunjung muncul setelah membandingkan hasil kinerja hasil dengan manfaat yang didapatkan apakah sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pengunjung merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan atau sesuai dengan yang diharapkan, maka kepuasan pengunjung terpenuhi. Selain itu, jika kinerja melebihi harapan, maka pengunjung merasa amat sangat puas (Negara et al., 2019). Kepuasan pengunjung sangat penting bagi agrowisata atau objek wisata karena kepuasan pengunjung merupakan hal yang paling utama untuk menumbuhkan minat kunjungan kembali (Ismi et al., 2022). Agrowisata Taman Hati Farm memiliki daya tarik untuk menarik perhatian pengunjung sehingga banyak wisatawan yang berkunjung.

Dengan banyaknya kunjungan di agrowisata Taman Hati Farm, terdapat beberapa pengunjung yang memberikan komentar tentang kepuasannya selama berkunjung di agrowisata Taman Hati Farm mulai dari komentar positif serta komentar negatif. Komentar yang banyak diberikan pengunjung mengenai kepuasan terhadap pelayanan, fasilitas dan harga serta terdapat beberapa pengunjung yang hanya memberikan penilaian hanya dengan memberikan bintang tanpa adanya komentar. Berdasarkan ulasan pada google Agrowisata Taman Hati Farm ini memiliki rating sebesar 4,5. Hal ini menunjukkan bahwa komentar positif lebih banyak dari pada komentar negatif. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung atau wisatawan objek wisata seperti agrowisata Taman Hati Farm yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, kemampuan untuk meningkatkan pelayanan perlu di perhatikan demi kenyamanan serta memberikan perasaan puas pada pengunjung. Kepuasan pengunjung juga akan dipengaruhi oleh fasilitas yang dibutuhkan seperti mushola untuk beribadah, toilet, fasilitas kesehatan, keamanan, ruang tunggu, dan produk yang baik dan harga yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung. Fasilitas tersebut dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung serta kebersihan lingkungan agrowisata Taman Hati Farm juga harus diperhatikan karena kebersihan dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Selain itu, kepuasan pengunjung dapat dipengaruhi oleh harga. Harga yang terjangkau dapat meningkatkan minat pengunjung untuk mengunjungi agrowisata.

## LANDASAN TEORI

### Agrowisata

Agrowisata merupakan konsep pengembangan pertanian dengan memadukan aktivitas wisata sebagai tambahan nilai yang dapat menarik minat pengunjung. Pertanian agrowisata ini menjadi alternatif pengembangan ekonomi daerah yang bisa berdampak positif pada perekonomian dengan melibatkan masyarakat lokal (Clarisia, 2022). Agrowisata pada prinsipnya merupakan kegiatan bisnis dalam bidang pertanian yang bertujuan untuk tempat rekreasi dan memberikan edukasi bagi masyarakat dalam memahami pentingnya pertanian dan melestarikan lingkungan (Ratnasari, 2014).

### Kepuasan Pengunjung

Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kubroa et al., 2017). Jika kinerja gagal memenuhi, ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang. Kepuasan pengunjung merupakan sesuatu yang sangat diinginkan oleh setiap wisatawan untuk mendapatkan kepuasan tersebut wisatawan bersedia mengorbankan waktu dan mengeluarkan biaya besar.

### Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Markoni, 2020). Fasilitas merupakan bentuk fisik yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan bagi pengunjung guna memberikan rasa aman dan nyaman (Tjiptono & Chandra, 2016). Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya suatu tujuan perusahaan sebagai pelayanan jasa kepada pengunjung. Fasilitas dibidang pariwisata dapat berupa sarana maupun prasarana yang dibutuhkan oleh para wisatawan yang melakukan perjalanan wisata dan berkunjung pada suatu tempat atau objek wisata, baik berupa fasilitas penginapan, fasilitas keamanan, fasilitas kebersihan, fasilitas komunikasi, fasilitas rekreasi dan sebagainya yang akan memberikan kepuasan kepada para wisatawan itu sendiri. Untuk mendukung tercapainya tujuan operasional agrowisata secara optimal, diperlukan adanya sarana prasarana atau fasilitas yang cukup memadai antara lain:

1. Lingkungan agrowisata yang bersih,
2. Tersedianya toilet,
3. tersedianya tempat beribadah,
4. Tersedianya lahan parkir yang memadai,
5. Tersedianya screen house untuk budidaya produk (melon & anggur),
6. Tersedianya alat penunjang lainnya seperti: alat budidaya, alat kebersihan, alat keamanan dan alat lainnya yang menunjang kelancaran operasional agrowisata.

### Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan kepada konsumen untuk suatu barang atau jasa sehingga mendapatkan perasaan puas terhadap manfaat produk atau jasa yang diinginkan. (Taufiq & Shofwan, 2019). Seseorang dapat mengeluarkan sejumlah uang untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diinginkannya demi mendapatkan rasa puas terhadap suatu produk atau jasa. Dan sebaliknya apabila apabila kepuasan terhadap suatu produk atau jasa itu tidak terpenuhi maka ia tidak akan ada keinginan untuk membeli produk atau jasa tersebut.

## METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data numerik yang diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel yang ditentukan untuk memudahkan analisis dengan bantuan pemograman khususnya analisis program SPSS. Data kuantitatif yang dikumpulkan akan diperkirakan menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi responden (Hardini et al., 2022). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi melalui wawancara dengan alat bantu kuesioner pasda pengunjung agrowisata Taman Hati Farm. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang ada berupa jurnal ilmiah, studi literature, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir angket yang diajukan sehingga suatu variabel dapat didefinisikan. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu angket atau kuesioner adalah angka hasil korelasi antara dengan skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner.

Kuesioner dibagi dalam empat faktor utama, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dengan 5 butir pertanyaan, Fasilitas (X2) dengan 4 butir pertanyaan, Harga (X3) dengan 4 butir pertanyaan, dan Kepuasan Pengunjung (Y) dengan 4 butir pertanyaan, maka jumlah pertanyaan dalam kuesioner terdapat 17 butir pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 97 responden. Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan hasil rhitung dengan rtabel. Jika rhitung > rtabel maka variabel tersebut valid, sebaliknya jika rhitung < rtabel maka variabel tersebut tidak valid. Berdasarkan uji yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan rhitung > rtabel yaitu seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dinyatakan valid dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan Tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur. Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan hasil perhitungan pada penelitian ini, seluruh butir pertanyaan diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,920 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan pada seluruh variabel (kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan kepuasan pengunjung) dalam penelitian ini adalah reliabel atau konsisten.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dengan pengujian menggunakan SPSS dapat ditunjukkan melalui tabel Coefficient, yaitu pada kolom Tolerance dan kolom VIF (Variance Infated Factor). Tolerance adalah indikator seberapa banyak variabilitas sebuah variabel bebas tidak bisa dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Antara variabel bebas dikatakan tidak terjadi korelasi jika nilai tolerance lebih dari 10 persen (Tolerance > 0,01) dan memiliki nilai VIF kurang dari 10 (VIF < 10).

**Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas**

		Coefficients						
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4296.082	1735.380		2.476	.015		
	Kualitas pelayan	.054	.098	.062	.548	.585	.438	2.281
	Fasilitas	.339	.117	.356	2.906	.005	.367	2.723
	Harga	.358	.092	.369	3.883	.000	.611	1.637

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber Hasil Olah Data 2024

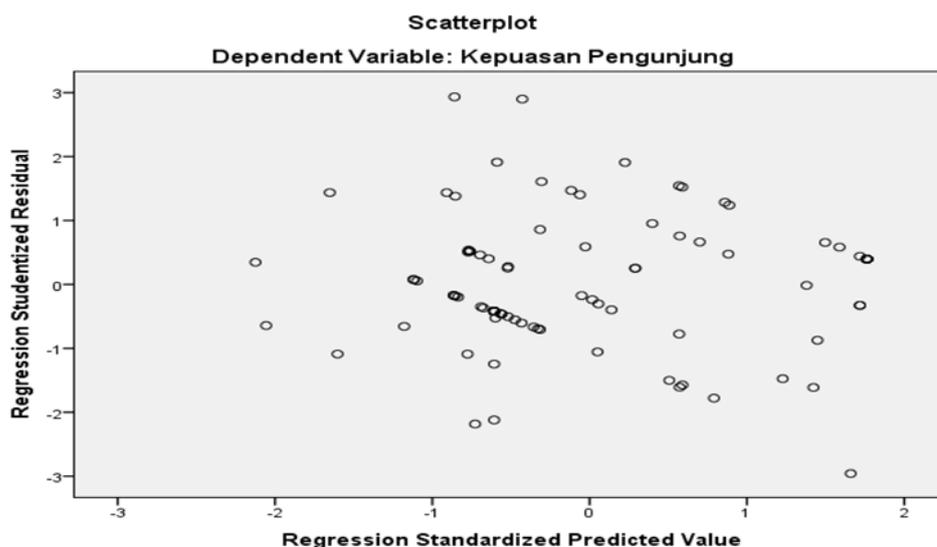
Berdasarkan tabel 1, nilai tolerance semua variabel bebas (Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga) lebih besar dari 0,01. Untuk nilai VIF semua variabel (Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga)

kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varians. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Dalam pengujian heterokedastisitas dapat dianalisis menggunakan metode grafik. Dasar analisis metode ini adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

**Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan Gambar 1. dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm

Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda untuk mengetahui Gambaran mengenai seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri dari Kepuasan Pengunjung (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	4296.082	1735.380		2.476	.015			
Kualitas Pelayanan (X1)	.054	.098	.062	.548	.585	.517	.057	.041
Fasilitas (X2)	.339	.117	.356	2.906	.005	.631	.289	.216
Harga (X3)	.358	.092	.369	3.883	.000	.621	.374	.289

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

Sumber Hasil Olah Data 2024

Berdasarkan Tabel 2 di atas, maka dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

$$Y = 4296.082 + 0,054 X_1 + 0,339 X_2 + 0,358 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat ditulis sebagai berikut:

1.  $a = 4296.082$  merupakan nilai konstanta apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Harga ( $X_3$ ), masing-masing bernilai nol maka  $Y = 4296.802$ .
2.  $b_1 = 0,054$  merupakan nilai koefisien kualitas pelayanan bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan ( $X_1$ ) naik satu satuan, sedangkan Fasilitas ( $X_2$ ), dan Harga ( $X_3$ ) tetap, maka Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,054. Koefisien 0,054 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm akan semakin meningkat.
3.  $b_2 = 0,339$  merupakan nilai koefisien fasilitas bernilai positif, artinya jika Fasilitas ( $X_2$ ) naik satu satuan, maka Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Harga ( $X_3$ ) tetap, maka Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,339. Koefisien 0,339 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara fasilitas dengan kepuasan pengunjung, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm akan semakin meningkat.
4.  $b_3 = 0,358$  merupakan nilai koefisien harga bernilai positif, artinya jika Harga ( $X_3$ ) naik satu satuan, sedangkan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Fasilitas ( $X_2$ ) tetap, maka Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,358. Koefisien 0,358 menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara harga dengan kepuasan pengunjung, hal ini menunjukkan bahwa semakin terjangkau harga yang diberikan maka kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm akan semakin meningkat.

### Uji Koefisien Determinasi (Kekuatan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pengunjung) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang dapat mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai determinasi ( $R^2$ ) ialah berada pada kisaran nol dan satu, dengan asumsi bahwa nilai determinasi mendekati satu, hal ini menunjukkan variabel memiliki hubungan yang kuat antara variabel independen dan dependen, sedangkan apabila hubungan terbatas antar variabel berarti nilai koefisien determinasi kecil (Putri et al., 2022).

**Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.470	1958.307

a. Predictors: (Constant), Harga ( $X_3$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ )

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung ( $Y$ )

Sumber Hasil Olah Data 2024

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  (R Square) sebesar 0,486 atau 48,6% artinya Tingkat presentase termasuk dalam kategori sedang. Besaran kontribusi variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Harga ( $X_3$ ), mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengunjung sebesar 48,6% dan sisanya 51,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Yuliani, 2015) yang menunjukkan bahwa besarnya nilai R-Square berpengaruh pada variabel bebas kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara gabungan terhadap variabel terikat kepuasan pengunjung.

**Uji F (Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pengunjung terhadap Kepuasan Pengunjung secara Simultan)**

Uji F merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ialah faktor-faktor yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung (Sugiyono, 2014).

**Tabel 4. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	337435237.8	3	112478412.6	29.330	.000 <sup>b</sup>
	Residual	356651947.5	93	3835967.178		
	Total	694087185.3	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Harga (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2)

*Sumber Hasil Olah Data 2024*

Berdasarkan Tabel 4 diatas, diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga dapat mempengaruhi kepuasan seorang pengunjung dalam memenuhi kepuasannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Irfan, 2019) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung.

**Uji T (Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung secara parsial)**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun dalam penelitian ini yang ingin diketahui adalah melihat pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengunjung). Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu apabila hasil uji t pada spss mendapatkan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga dengan variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm.

Berdasarkan nilai t pada tabel regresi linear berganda, maka dapat dideskripsikan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil penelitian memiliki taraf signifikan yang lebih besar dari 0,05 ( $0,585 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm.
2. Fasilitas berdasarkan hasil perhitungan memiliki nilai yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,005 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm.
3. Harga berdasarkan hasil memiliki nilai taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm.

**Pembahasan**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm.**

Berdasarkan hasil penelitian memiliki taraf signifikan yang lebih besar dari 0,05 ( $0,585 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Hal ini karena banyaknya karyawan tidak dapat menangani satu persatu dari banyaknya pengunjung yang datang sehingga terdapat beberapa pengunjung yang kurang informasi mengenai kematangan atau kualitas dari komoditas yang ditawarkan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan dengan harapan yang sesuai pengunjung, maka bisa dilakukan dengan menambahkan karyawan atau papan informasi edukasi mengenai budidaya, ciri-ciri kematangan komoditas dan lainnya. Hal ini bukan berarti variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh, tetap memiliki pengaruh akan tetapi

tidak signifikan. Sehingga harus ada poin yang diperbaiki supaya kedepannya mampu memiliki pengaruh yang lebih signifikan. Dimana indikator kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Menurut Tjiptono pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andalusi, 2018) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya**

Berdasarkan hasil perhitungan untuk mengetahui nilai signifikansi pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung dilihat dari nilai sig. pada penelitian ini nilai signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05 ( $0,005 > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016) fasilitas merupakan suatu bentuk fisik yang dibentuk oleh ekterior dan interior yang disediakan Perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Dalam fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain: kebersihan, kerapihan fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan fasilitas dan kelengkapan perlengkapan fasilitas yang ditawarkan.

Sesuai dengan pernyataan pada kuesioner yang disebarakan kepada responden, maka dapat terlihat bahwa mayoritas responden puas dengan fasilitas yang disediakan oleh agrowisata Taman Hati Farm. Selain itu, mereka merasa bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Irfan, 2019) yang menyatakan bahwa fasilitas mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. Karena kelengkapan fasilitas merupakan salah satu faktor untuk kepuasan pengunjung dengan memberikan kenyamanan bagi pengunjung sehingga dapat memenuhi harapan dan perasaan puas kepada pengunjung. Penelitian ini didukung oleh penelitian (Irfan, 2019). Semakin baik fasilitas yang diberikan pada pengunjung maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas agrowisata Taman Hati Farm yang diberikan kepada pengunjung dapat memberikan kesan tersendiri bagi pengunjung dan kondisi serta fungsi fasilitas yang baik sehingga dapat mempermudah pengunjung dalam penggunaan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pengunjung karena fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh harga terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya**

Berdasarkan hasil memiliki nilai taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Negara, 2019) yang menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut harga agrowisata Taman Hati Farm ini dinilai terjangkau oleh pengunjung karena Agrowisata Taman Hati Farm ini tidak menarik tarif masuk dan hanya menarik tarif dari harga komoditas yang ditawarkan sesuai dengan besaran produk yang dibeli. Sesuai dengan pernyataan responden yang mayoritas berstatus sebagai pelajar menyatakan bahwa puas dengan harga yang ditawarkan oleh agrowisata Taman Hati Farm karena dengan harga yang terjangkau itu mereka dapat melepas penat dari hiruk pikuk nya proses belajar, merasakan sensasi memetik buah sendiri langsung dari pohonnya, mendapatkan edukasi mengenai budidaya melon serta dapat berfoto-foto memenuhi kebutuhan bermedia sosial. Selain itu, mereka merasa bahwa uang yang dikeluarkan dan harga yang ditawarkan oleh agrowisata sesuai dengan kualitas dan manfaat yang mereka dapatkan. Keterjangkauan harga menjadi salah satu faktor utama yang membuat pengunjung cenderung memilih agrowisata Taman Hati Farm dibandingkan dengan wisata lainnya. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Taufiq & Shofwan, 2019) yang menyatakan bahwa harga mampu meningkatkan kepuasan pengunjung, karena harga adalah ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang digunakan. Semakin terjangkau harga dan sesuai dengan kualitas maka akan semakin meningkat kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm dibandingkan

kualitas pelayanan dan fasilitas. Nilai thitung dan signifikansi yang lebih tinggi untuk harga menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Riyani et al., 2021) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya. Namun, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung maka akan semakin tinggi Tingkat kepuasan pengunjung. Dan semakin terjangkau harga yang ditawarkan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm.
2. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya adalah faktor harga.

### Saran

Adanya keterbatasan yang dilakukan penulis dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung agrowisata Taman Hati Farm Kota Tasikmalaya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak agrowisata hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat menambah kepuasan pengunjung yang datang untuk menikmati agrowisata Taman Hati Farm.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain yang memungkinkan lebih baik daripada metode yang digunakan dalam penelitian ini dan dapat menambahkan variabel seperti kualitas produk, lokasi dan promosi agar mendapat kesimpulan yang lebih baik dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z., & Rachma, I. (2018). Etnografi Virtual Sebagai Teknik Pengumpulan Data Dan Metode Penelitian. *The Journal of Society & Media*, 2(2), 130–145.
- Amilia, S., & Nst, M. O. A. (2011). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). 1(2), 305–322.
- Andrew.S, Poluan, J. V. R. (2017). Pengembangan Kawasan Agrowisata di Kecamatan Tomohon Timur. *Spasial*, 4(1), 125–135.
- Clarisa, R. F. (2022). Analisis Kepuasan konsumen pada Agrowisata Buah Jeruk di Desa Pematang Kuing Kecamatan Sei Suka Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara. 56.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) (Cetakan ke). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardini, S. Y. P. ., Banjarnahor, S. R., Gandhi, A., & Budiman, F. (2022). Pengaruh Atribut Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Roti Bakar 88. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(2), 293–304. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i2.1394>
- Irfan. (2021). Analisis Pengaruh Citra Perusahaan, tarif Penerbangan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus Pada Penumpang Pesawat Lion Air Di Bandar Udara HAS. Hanandjoeddin Belitung). 11–31.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Ismi, N., Yudhari, I. D. A. S., & Dewi, I. A. L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem Bali. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*

- (Journal of Agribusiness and Agritourism), 11(1), 200. <https://doi.org/10.24843/jaa.2022.v11.i01.p19>
- Kertajaya, H. (2010). *Connect! Surfingnew Wave Marketing*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kubroa, I., Putra, Y. Y., & Yusra, Z. (2017). Kontribusi Persepsi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Kafe di Payakumbuh. *Jurnal RAP UNP*, 8(2), 135–146.
- Markoni, M. (2020). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Pantai Panjang Kota Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i1.1258>
- Mukson, Setiadi, A., Prasetyo, A. S., & Karimah, M. (2002). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Omah Salak Kecamatan Turi Kabupaten Sleman. 2009, 152–157.
- Negara, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung ( Studi Pada Jawa Timur Park 1 Kota Batu ). 1–12. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/5586/4905>
- Negara, I. M. W. S., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 125. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2019.v06.i01.p07>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Nurhidayah. (2018). Karakteristik Pengunjung pada Objek Wisata Danau Cipogas Kabupaten Rokan Hulu. *JOM FISIP*, 4(2), 1–14.
- Open Data Jabar. (2023). Jumlah Wisatawan Berdasarkan Kategori di Jawa Barat. Open Data Jabar.
- Palupi, D. B., Amir, I. T., & Laily, D. W. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Instan Lemonilo (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Lemonilo di TOP Swalayan Pare Kediri). 25(3), 31–41.
- Putri, D. F., Shorea, & Fanny. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Beras Anak Daro di Kecamatan Dumai Timur. *Jurnal MeA (Media Agribisnis)*, 7(2), 158. <https://doi.org/10.33087/mea.v7i2.142>
- Putri, K. I. N., & Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Rai, U., & Bagus, I. G. (2018). *Agrowisata Sebagai Parawisata Alternatif di Indonesia: Solusi Masif Kemiskinan*. Dhyana Pura University.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*.
- Ratnasari, F. (2014). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Melon Golden Langkawi (Cucumis Melo. L) (Studi Kasus Di Upt Pengembangan Agribisnis Tanaman Pangan Dan Hortikultura Sidoarjo, Jawa Timur).
- Raule, R. D., Sela, R. L. E., & Tilaar, S. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Agrowisata Salak Di Pulau Tagulandang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Spasial*, 7(3), 302–312.
- Sopiah. (2020). Pengaruh kualitas produk wisata, kualitas pelayanan dan citra emosional terhadap kepuasan wisatawan tangkahan kabupaten langkat. 2011, 13–36.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kalitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taufiq, G., & Shofwan. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyerapan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kota Batu (Studi Pada Mahasiswa Aktif Feb Universitas Brawijaya, Malang). *Jurnal Ilmiah*.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction (Andi (ed.))*.
- Vera, Y. (2009). Pengembangan Pariwisata Berbasis Agrowisata Melalui Penguatan Peran Kelompok Wanita Tani (Studi Di Desa Sungai Langka Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten PESAWARAN). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 252–271.
- Yuliani, E. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung wisata Bukit Kubu Berastagi. Studi, Program Komunikasi, Ilmu Komunikasi, Jurusan Dakwah, Fakultas Komunikasi, D A N Islam, Universitas Sunan, Negeri Surabaya, Ampel, 28.