

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan

The Influence of Service Quality and Facilities on Visitor Satisfaction at Sri Nugroho Glodogan Swimming Pool

Santriani Lugu & Hendrajaya*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 2026-06-26; Direview: 2026-07-14; Disetujui: 2026-08-05; Dipublish: 2026-08-08

*Corresponding Email: hendrajaya@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan. Masalah difokuskan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas dalam menciptakan kepuasan pengunjung pada objek wisata kolam renang yang dikelola secara lokal. Guna mendekati masalah ini digunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, teori fasilitas dari Lupiyoadi, serta teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Populasi penelitian berjumlah 250 pengunjung dengan sampel sebanyak 154 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($\beta = 0,755$; $B = 0,517$) dan fasilitas ($\beta = 0,958$; $B = 0,684$) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, dengan kemampuan model menjelaskan variasi kepuasan sebesar 64,5% ($R^2 = 0,645$). Fasilitas merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian kedua variabel tersebut pada objek wisata kolam renang yang dikelola secara lokal, yang masih jarang diteliti. Kajian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung pada sektor wisata rekreasi, serta memberikan kontribusi praktis bagi pengelola dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; fasilitas; kepuasan pengunjung.

Abstract

This article aims to analyze the influence of service quality and facilities on visitor satisfaction at Sri Nugroho Glodogan Swimming Pool. The study focuses on the importance of improving service quality and providing adequate facilities to enhance visitor satisfaction at a locally managed swimming pool tourist destination. The study adopts the service quality theory proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, the facilities theory developed by Lupiyoadi, and the customer satisfaction theory of Kotler and Keller. A quantitative approach with an explanatory research design was employed. The study population consisted of 250 visitors, with a sample of 154 respondents determined using the Slovin formula and an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 26. The results indicate that service quality ($\beta = 0.755$; $B = 0.517$) and facilities ($\beta = 0.958$; $B = 0.684$) have a positive effect on visitor satisfaction, with the model explaining 64.5% of the variance in visitor satisfaction ($R^2 = 0.645$). Facilities exerted a stronger influence than service quality. The novelty of this study lies in examining these variables within a locally managed swimming pool tourist destination, a context that has received limited research attention. This study contributes theoretically by strengthening the understanding of the relationship between service quality, facilities, and visitor satisfaction in the recreational tourism sector, while also providing practical insights for destination managers in formulating strategies to improve service quality and facility development in order to enhance visitor satisfaction and loyalty.

Keywords: service quality; facilities; visitor satisfaction

How to Cite: Santriani Lugu & Hendrajaya. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 9 (1): 63-70.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Industri pariwisata juga menjadi salah satu sektor jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan pendapatan masyarakat, pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta penciptaan lapangan kerja baru. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan rekreasi, persaingan antardestinasi wisata juga semakin ketat sehingga setiap pengelola dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta menyediakan fasilitas yang memadai agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung (Kotler, P., & Keller, 2016); (Tjiptono, 2019). Dalam industri jasa, keberhasilan suatu destinasi wisata tidak hanya diukur dari jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga dari tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menikmati layanan yang diberikan. Kepuasan pengunjung merupakan faktor penting karena berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, niat berkunjung kembali (*revisit intention*), serta kesediaan pengunjung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (Kotler, P., & Keller, 2016); (Tjiptono, 2019).

Wisata kolam renang merupakan salah satu bentuk wisata rekreasi keluarga yang terus berkembang karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan hiburan, olahraga, dan rekreasi (Rif'ah, 2022). Meningkatnya jumlah objek wisata kolam renang di berbagai daerah menyebabkan persaingan antarpetugas untuk mengelola menjadi semakin kompetitif. Pengunjung saat ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan maupun fasilitas yang disediakan. Mereka tidak hanya mempertimbangkan harga tiket masuk, tetapi juga memperhatikan aspek keamanan, kebersihan kolam, kenyamanan lingkungan, keramahan petugas, kelengkapan fasilitas pendukung, kemudahan memperoleh informasi, serta kecepatan pelayanan yang diberikan (Fauziah, 2024). Apabila harapan tersebut dapat dipenuhi, maka pengunjung akan merasa puas, sedangkan apabila pelayanan dan fasilitas tidak sesuai dengan harapan, akan menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya minat untuk berkunjung kembali (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998); (Lupiyoadi, 2013); (Kotler, P., & Keller, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998). Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pengunjung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang ramah, lambat, kurang tanggap terhadap keluhan, maupun kurang memberikan rasa aman akan menurunkan tingkat kepuasan pengunjung (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998); (Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah mengonsumsi jasa tersebut (Kotler, P., & Keller, 2016).

Selain kualitas pelayanan, fasilitas merupakan faktor yang sangat menentukan dalam memberikan pengalaman positif kepada pengunjung. (Lupiyoadi, 2013) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan seluruh sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan untuk menunjang kenyamanan pelanggan selama menggunakan jasa. Pada objek wisata kolam renang, fasilitas yang dinilai pengunjung meliputi kebersihan kolam, ruang bilas, toilet, ruang ganti, area parkir, tempat ibadah, gazebo, kantin, area bermain anak, tempat duduk, hingga kelengkapan keselamatan. Ketersediaan fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, dan terawat akan meningkatkan kenyamanan selama berwisata sehingga membentuk persepsi positif terhadap destinasi wisata dan meningkatkan kepuasan pengunjung (Kotler, P., & Keller, 2016); (Tjiptono, 2019).

Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan yang berlokasi di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang merupakan salah satu destinasi wisata keluarga yang cukup dikenal oleh masyarakat sekitar. Lokasi yang strategis, harga tiket yang relatif terjangkau, serta suasana yang nyaman menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan awal, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian, seperti kebersihan fasilitas

umum yang harus selalu dijaga, kenyamanan area istirahat, kelengkapan fasilitas pendukung, serta konsistensi pelayanan petugas terutama pada saat akhir pekan atau musim liburan ketika jumlah pengunjung meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi karena keduanya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung secara langsung.

Hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh (Susanty & Renjaan, 2021) pada objek wisata Pantai Jatimalang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta penyediaan fasilitas yang memadai mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan wisatawan. Selanjutnya, penelitian (Huda et al., 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang selanjutnya meningkatkan minat berkunjung kembali (*revisit intention*). Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan niat berkunjung kembali. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Rengganis & Fauziah, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan fasilitas secara parsial belum tentu berpengaruh signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Akan tetapi, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada destinasi wisata berskala besar, pantai, taman rekreasi modern, maupun kawasan wisata yang telah berkembang. Penelitian yang secara khusus mengkaji objek wisata kolam renang yang dikelola secara lokal, khususnya Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, masih sangat terbatas. Selain itu, karakteristik pengunjung, kondisi fasilitas, serta sistem pelayanan pada setiap objek wisata memiliki karakteristik yang berbeda sehingga hasil penelitian sebelumnya belum tentu dapat digeneralisasi pada objek wisata ini. Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata lokal yang belum banyak diteliti sehingga diharapkan mampu memberikan bukti empiris sekaligus rekomendasi praktis bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan fasilitas.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, permasalahan penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, serta apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemasaran jasa dan manajemen pariwisata serta menjadi masukan bagi pengelola objek wisata dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan fasilitas guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menguji hubungan antarvariabel melalui pengumpulan data numerik yang dianalisis menggunakan metode statistik sehingga mampu menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel penelitian (Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan di Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Februari 2026 melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang datang ke lokasi penelitian.

Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan selama bulan Februari 2026 yang, berdasarkan data pengelola, berjumlah 250 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) sebesar 5% (Sugiyono, 2022).

Rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N \times e^2)$$

Keterangan:

1. n = jumlah sampel
2. N = jumlah populasi
3. e = tingkat kesalahan (0,05)

Perhitungan sampel dilakukan sebagai berikut.

$$n = 250 / (1 + 250 \times 0,05^2)$$

$$n = 250 / (1 + 250 \times 0,0025)$$

$$n = 250 / 1,625$$

$$n = 153,85 \approx 154 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 154 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pengunjung yang secara kebetulan datang ke lokasi penelitian pada saat penelitian berlangsung dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini dipilih karena setiap pengunjung memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden selama periode pengambilan data (Sugiyono, 2022).

Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi pengelola Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, literatur, buku, jurnal ilmiah, serta sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Variabel penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2), serta satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi/Indikator	Jumlah Item	Sumber
Kualitas Pelayanan (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 6. Kemudahan memperoleh informasi 7. Kesopanan petugas 	7	(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998); (Tjiptono, 2019)
Fasilitas (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan fasilitas 2. Kelengkapan fasilitas 3. Kenyamanan fasilitas 4. Keamanan fasilitas 5. Kondisi area parkir 6. Kelengkapan ruang ganti dan toilet 7. Kondisi area istirahat (gazebo/tempat duduk) 	7	Lupiyadi (2018); (Tjiptono, 2019)
Kepuasan Pengunjung (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap pelayanan 2. Kepuasan terhadap fasilitas 	7	(Kotler, P., & Keller, 2016); (Tjiptono, 2019)

3. Kesesuaian dengan harapan
4. Kepuasan secara keseluruhan
5. Minat berkunjung kembali
6. Kesiadaan merekomendasikan
7. Keinginan menggunakan kembali fasilitas wisata

Jumlah keseluruhan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 21 indikator, yang terdiri atas 7 indikator kualitas pelayanan, 7 indikator fasilitas, dan 7 indikator kepuasan pengunjung.

Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product-Moment dengan ketentuan nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau nilai koefisien korelasi lebih besar daripada nilai r tabel. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Alpha $\geq 0,70$ (Ghozali, 2016).

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban responden, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan pengunjung, uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan variasi kepuasan pengunjung (Ghozali, 2016).

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 154 responden yang merupakan pengunjung kolam renang. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2016).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,729	Reliabel
Fasilitas (X_2)	0,755	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,743	Reliabel

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Beta	t hitung	Sig.
Konstanta	15,235	-	14,540	0,000
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,517	0,755	10,804	0,000
Fasilitas (X ₂)	0,684	0,958	14,296	0,000

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,235 + 0,517X_1 + 0,684X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki koefisien regresi positif. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan maupun fasilitas cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pengunjung.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengunjung.

Nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 (<0,05) dengan nilai t hitung sebesar 10,804. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Demikian pula, variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi 0,000 (<0,05) dengan nilai t hitung sebesar 14,296 sehingga fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Dibandingkan dengan kualitas pelayanan, variabel fasilitas memiliki nilai koefisien beta yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang memberikan kontribusi relatif lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung.

Tabel 4. Hasil Uji F	
F hitung	Signifikansi
137,441	0,000

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan kepuasan pengunjung.

Tabel 5. Koefisien Determinasi			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,803	0,645	0,641	1,492

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,641 menunjukkan bahwa sebesar **64,1%** variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan sisanya sebesar **35,9%** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti harga tiket, lokasi, promosi, kualitas air kolam, suasana lingkungan, maupun faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Pelayanan yang cepat, ramah, sopan, mampu memberikan informasi dengan jelas, serta memberikan rasa aman selama berada di lokasi wisata menjadi aspek yang dinilai positif oleh pengunjung.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998) Kualitas pelayanan dibentuk oleh dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila kelima dimensi tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Hasil penelitian ini juga memperkuat pendapat (Tjiptono, 2019) Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan dalam industri jasa.

Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian (Rahayu & Wati, 2020) serta (Nada Dwi Putri, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, 2021) Yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata. Dengan demikian, peningkatan kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, keramahan, dan kemampuan memberikan informasi perlu menjadi perhatian utama pengelola agar kepuasan pengunjung tetap terjaga.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Nilai koefisien regresi dan koefisien beta menunjukkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang memiliki kontribusi lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengunjung memberikan perhatian yang tinggi terhadap kondisi fisik objek wisata, seperti kebersihan kolam, kelengkapan ruang ganti, toilet, area parkir, gazebo, tempat duduk, dan fasilitas pendukung lainnya.

Temuan ini sesuai dengan teori (Lupiyoadi, 2013) Fasilitas merupakan salah satu unsur penting dalam penyampaian jasa karena berhubungan langsung dengan kenyamanan pelanggan. Semakin lengkap dan terawat fasilitas yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian (Ardani NI, 2020) Yang menyimpulkan bahwa fasilitas yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengunjung sekaligus mendorong niat untuk melakukan kunjungan kembali.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Nilai koefisien determinasi sebesar 64,1% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan perubahan kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan atau fasilitas secara terpisah, tetapi merupakan hasil dari kombinasi keduanya.

Pengelola objek wisata perlu mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dengan penyediaan fasilitas yang memadai agar mampu menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan. Peningkatan pelayanan melalui keramahan petugas, kecepatan memberikan bantuan, dan kemampuan memberikan informasi perlu diimbangi dengan pemeliharaan fasilitas, seperti kebersihan kolam, ruang ganti, area parkir, tempat ibadah, serta area istirahat. Kombinasi kedua aspek tersebut akan meningkatkan kepuasan pengunjung dan berpotensi mendorong loyalitas serta kunjungan ulang pada masa mendatang.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi praktis bagi pengelola Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan untuk memprioritaskan peningkatan fasilitas yang menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengunjung, tanpa mengabaikan peningkatan kualitas pelayanan. Program pelatihan bagi petugas mengenai pelayanan prima, komunikasi dengan pengunjung, serta pemeliharaan fasilitas secara berkala diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Dari sisi akademik, penelitian ini memperkuat kajian mengenai pengaruh kualitas

pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata rekreasi lokal serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain, seperti harga, citra destinasi, kualitas pengalaman wisata, dan loyalitas pengunjung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan pengunjung Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui pelayanan yang ramah, responsif, mampu memberikan informasi dengan baik, serta memberikan rasa aman kepada pengunjung mampu meningkatkan pengalaman berwisata sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, fasilitas yang meliputi kebersihan kolam, kelengkapan sarana pendukung, kenyamanan lingkungan, ruang ganti, toilet, area parkir, dan tempat istirahat juga menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pengunjung dalam menilai kualitas layanan objek wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki peranan yang lebih dominan dibandingkan dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengunjung, sehingga peningkatan kedua aspek tersebut perlu dilakukan secara terpadu. Oleh karena itu, pengelola Kolam Renang Sri Nugroho Glodogan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi petugas serta melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas secara berkelanjutan agar mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengunjung, serta mendorong loyalitas dan kunjungan ulang pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani NI, D. I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 2020;9(1):67–83.
- Fauziah, E. (2024). *Pengaruh Citra Destinasi, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, dan Pengalaman Berkunjung terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Pantai Menganti Kebumen*. 3(5), 2499–2513. <http://eprints.universitaspurabangsa.ac.id/id/eprint/1582/>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23. In *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23*.
- Huda, N. N., Suryoko, S., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 198–206. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34405>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. In Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). *The impact of initial*.
- Nada Dwi Putri, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, M. A. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JOCE IP*, 15(1), 30–47.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Rengganis, A. kiftia, & Fauziah, S. (2023). Strategi Pengembangan Potensi Sumber Daya Alam Melalui Paket Wisata Di Dusun Mendiro. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 39–46. <https://doi.org/10.32877/nr.v3i1.836>
- Rif'ah, S. (2022). Optimalisasi Wisata Halal Di Pantura Lamongan Sebagai Upaya Pemulihan Ekonomi Di Era New Normal. *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, 5(2), 172–190. <https://doi.org/10.58518/al-musthofa.v5i2.1161>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Susanty, I. I. D. A. R., & Renjaan, M. J. (2021). Perilaku Wisatawan Pantai Ngurbloat Dan Ngursarnadan Era New Normal Terhadap Keputusan Berwisata. *Jurnal Pariwisata*, 8(2), 116–127. <https://doi.org/10.31294/par.v8i2.10142>
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.