

Pengaruh Fasilitas Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan

Abdul Imron Rosadi^{1*}, Nurus Sobakh^{2*}, Nunuk Indarti³

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Wiranegara

Email: ¹imronrosadi@gmail.com, ^{2*}nurusobakh2020@gmail.com, ³nunukindarti53@gmail.com

Email Corresponding Author: nurussobakh@gmail.com

Abstrak-Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapan. Persaingan yang terjadi pada saat ini menuntut perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, salah satunya melalui fasilitas sarana prasarana yang baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas sarana prasarana yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1). Keadaan fasilitas sarana prasarana di tempat wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan; 2). Tingkat kepuasan pengunjung di wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan; 3). Pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan pengunjung di wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan regresi sederhana. Data yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner tertutup skala *likert* dan lima alternative jawaban. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di tempat wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 85 responden dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Sumber data berupa data primer dan data sekunder, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi sederhana. Hasil analisis pengujian hipotesis berdasarkan analisis data menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung, hal ini dibuktikan dari nilai $\text{sig } 0,011 < 0,05$. 1). fasilitas sarana prasarana wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan baik; 2). Kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan tinggi. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan merasa puas dengan fasilitas sarana prasarana hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan; 3). Ada pengaruh positif signifikan fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan. Jadi variabel fasilitas sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa fasilitas sarana prasarana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Fasilitas, Sarana Prasarana, Kepuasan

Abstract. Satisfaction is a state felt by the consumer after he has experienced a performance (or result) that has met various expectations. Competition that occurs at this time requires companies to be able to provide satisfaction to their customers, one of which is through good infrastructure facilities. One of the factors that influence visitor satisfaction is good infrastructure facilities. This study aims to determine whether there is a significant influence between facilities and infrastructure on the satisfaction of visitors to the Nguling mangrove forest tour, Pasuruan Regency. This study aims to determine: 1). Condition of infrastructure facilities at the Nguling Mangrove Forest Tourism Site, Pasuruan Regency; 2). The level of visitor satisfaction in the Nguling mangrove forest tour, Pasuruan Regency; 3). The influence of infrastructure facilities on the level of visitor satisfaction in the Nguling mangrove forest tour, Pasuruan Regency. This study uses a quantitative descriptive design using simple regression. Data obtained using a closed questionnaire Likert scale and five alternative answers. The subjects in this study were the people who visited the Nguling mangrove forest tourist spot in Pasuruan Regency. The subjects in this study were 85 respondents using the incidental sampling technique. The data sources are primary data and secondary data, while the data analysis technique used is simple regression. The results of the analysis of hypothesis testing based on data analysis stated that there was a significant influence of infrastructure facilities on visitor satisfaction, this was evidenced by the sig value of $0.011 < 0.05$. 1). Nguling mangrove forest tourist infrastructure facilities, Pasuruan Regency are good; 2). Satisfaction of visitors to the Nguling forest tour, Pasuruan Regency, is high. It can be concluded that the average visitor to the Nguling mangrove forest tour, Pasuruan Regency, is satisfied with the facilities and infrastructure of the Nguling mangrove forest, Pasuruan Regency; 3). There is a significant positive effect of infrastructure facilities on the satisfaction of visitors to the Nguling mangrove forest tour, Pasuruan Regency. So the facilities and infrastructure variables have a significant influence on visitor satisfaction. Based on the results of the study, it shows that infrastructure facilities have an influence on visitor satisfaction.

Keywords: Facilities, Infrastructure, Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara kepulauan yang kaya akan objek pariwisata yang tersebar dari Sabang sampai Merauke dalam pengembangan ekonomi, sosial dan budaya di daerah. Pengembangan sektor pariwisata memiliki pengaruh positif bagi pertumbuhan ekonomi daerah. Selain itu, sektor pariwisata dapat membantu pelestarian nilai dan budaya lokal serta pariwisata juga berpotensi menjembatani perbedaan sosial budaya dan kesenjangan ekonomi. Usaha mengembangkan suatu daerah tujuan wisata harus memperhatikan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap

keberadaan suatu daerah tujuan wisata. Objek wisata yang ada di Indonesia merupakan kekayaan alam yang patut untuk dibanggakan. Setiap daerah di Indonesia memiliki keunikan baik dari segi keindahan maupun adat istiadat yang ada di daerah tersebut sehingga menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya. Negara Indonesia memiliki banyak daya tarik wisata yang sangat potensial dan tidak kalah indahnya dengan Pulau Bali. Namun masih banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang belum mengetahuinya karena banyak masyarakat Indonesia yang kurang mengerti tentang cara mengembangkan objek wisata, apa saja persyaratan dari objek wisata yang harus dimiliki untuk bisa menarik banyak wisatawan. Menurut G.A Schmoll dalam Yoeti (2013: 1), mengatakan : “Industri pariwisata bukanlah industri yang berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu industri yang berdiri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa atau produk yang berbeda satu dengan yang lainnya”. Perbedaan itu tidak hanya dalam jasa yang dihasilkan, tetapi juga dalam besarnya perusahaan, lokasi tempat kedudukan, letak, letak geografis, fungsi, bentuk organisasi yang mengelola dan metodenatau cara pemasarannya.

Pariwisata adalah sektor penting bagi setiap negara. Segala peradapan, budaya, keindahan alam, aktivitas yang menyegarkan jiwa dan raga, serta berbagai kreasi seni bisa menjadi unsur pariwisata. Perhotelan merupakan salah satu penunjang utama bidang pariwisata. Keduanya mempunyai istilah yang sangat luas dan bersifat internasional. Namun, jika tidak dikembangkan secara terencana maka pariwisata juga akan memberikan peluang bagi munculnya berbagai dampak negatif yang merugikan kehidupan ekonomi, sosial dan budaya di daerah yang bersangkutan. Oleh sebab itu, kebijakan pengembangan sektor pariwisata daerah haruslah memperhitungkan secara cermat baik dampak positif maupun negatifnya. Peran pemerintah daerah sebagai inisiator, motivator dan fasilitator sangat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata. Pengembangan pariwisata yang berwawasan lingkungan akan memberikan jaminan terhadap kelestarian dan keindahan lingkungan, terutama yang berkaitan dengan jenis biodata dan ekosistem utama. Menurut Spilane dalam Andika (2015:1), ada empat keuntungan yang akan diperoleh dengan semakin berkembangnya kewirausahaan suatu daerah. Pertama, akan mempertahankan kelestarian dan keindahan lingkungan. Kedua, akan memberikan sumbangan yang cukup berarti bagi pendapatan masyarakat. Ketiga, mampu mengarahi jumlah pengangguran karena daya serap tenaga kerja yang cukup besar dan merata. Keempat, mendorong timbulnya wirausaha yang bergerak di industri pariwisata. Fasilitas sarana prasarana juga sangat mempengaruhi tingkat minat pengunjung suatu tempat pariwisata. Karena jika suatu tempat pariwisata memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memenuhi standart, maka dapat menurunkan minat pengunjung untuk mendatangi tempat wisata tersebut. Menurut Yoeti dalam Andika (2015: 1) mengatakan : “Prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam sehingga wisatawan juga tertarik untuk berkunjung ke suatu tempat wisata”. Prasarana adalah semua hasil konstruksi fisik, baik yang ada di atas maupun di bawah tanah, diperlukan sebagai prasyarat untuk pembangunan, diantaranya dapat berupa pembangkit tenaga listrik, fasilitas kesehatan, dan pelabuhan. Sarana (*suprastructure*) adalah segala sesuatu yang dibangun dengan memanfaatkan prasarana.sarana tersebut merupakan kebutuhan penting bagi para wisatawan. Apabila tersedia dengan baik, para wisatawan akan merasa nyaman dalam melakukan berbagai aktifitas lainnya. Menurut Yoeti (2013:8) definisi sarana prasarana sebagai partisipasi masyarakat sebagai berikut: Menurut Irawan (2008:37) kepuasan pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk dan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Irawan berpendapat ada lima driver utama pelanggan yaitu kualitas produk, harga, *servis quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan. Potensi pariwisata kabupaten pasuruan sangat besar. Selain untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, serta memperluas lapangan kerja, pembangunan pariwisata unggulan daerah juga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tetap memelihara nilai budaya, nilai agama, serta kelestarian fungsi dan mutu lingkungan hidup sebagai bentuk kepribadian masyarakat Kabupaten Pasuruan. Sektor pariwisata memiliki kontribusi yang cukup besar kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Semakin besar PAD yang berasal dari sektor pariwisata mengindikasikan semakin berkembangnya kepariwisataan di suatu daerah tersebut. Alasan mendasar peneliti melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung berwisata di wisata hutan mangrove Nguling Pasuruan. Wisata hutan mangrove merupakan salah satu tempat wisata yang berada di wilayah timur Kabupaten Pasuruan yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Probolinggo yang terletak di Desa Penunggul Kecamatan Nguling Kabupaten Pasuruan. Hutan mangrove merupakan destinasi wisata terbaru di daerah Nguling dan sebagai tempat edukasi bagi para pelajar. Di tempat wisata hutan mangrove pengunjung dapat menikmati fasilitas sarana prasarana yang sudah disediakan oleh pengelola wisata seperti gazebo untuk pengunjung bersantai, beristirahat dan menikmati pemandangan panorama alam di sekeliling hutan mangrove, dengan adanya jembatan yang terbuat dari bambu dimana wisatawan dapat berjalan-jalan mengelilingi hutan mangrove melalui sebuah jalan buatan yang terbuat dari bambu. Suasana yang ada membuat pengunjung betah untuk berlama lama di tempat wisata hutan mangrove ditambah dengan semilir angin yang sangat sejuk, dan ada manara yang bisa di naiki pengunjung untuk melihat keindahan hutan mangrove dari ketinggian, tersedia stand penjual makanan yang menyediakan berbagai menu makanan dan minuman untuk pengunjung wisata. Pengunjung yang akan masuk ke dalam area wisata di kenakan tarif

masuk sebesar Rp.2000,-/orang. Pengunjung bisa menggunakan sepeda untuk mengelilingi hutan mangrove dan menikmati keindahan alam yang ada di sekeliling hutan mangrove Nguling Kabupaten

2. METODE PENELITIAN

Menurut Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah STKIP PGRI Pasuruan (2016:11) “Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar penelitian memperoleh data yang valid yang sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian”. Ditinjau dari permasalahan yang ada maka penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan regresi linier sederhana karena metode deskriptif dapat digunakan untuk memperoleh gambaran, menganalisis dan menafsirkan data dari variabel fasilitas sarana prasarana dan kepuasan pengunjung. Sedangkan penelitian regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara masing-masing variabel yaitu variabel fasilitas sarana prasarana dan kepuasan pengunjung. Menurut Ridwan dalam Ardiana (2016: 35) menyatakan bahwa “penelitian regresi linier sederhana adalah untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) bila variabel bebas (X) diketahui”. Regresi linier sederhana dapat dianalisis karena didasari hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Metode ini digunakan karena penelitian ini berusaha mencari hubungan sebab akibat atau pengaruh antara fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan Mangrove Nguling Pasuruan. Sesuai dengan rumusan masalah yang ditinjau oleh penelitian, maka digunakan dua variabel utama yaitu fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan Mangrove Nguling Pasuruan. Maka rancangan penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

2.1 Pengumpulan data

Menurut Arikunto (2010: 172) sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data pada pengumpul data (Sugiyono, 2013: 137). Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner responden.
- b. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013: 137). Dalam penelitian ini data diperoleh dari media internet.

2.2 Teknik Pengumpulan Data.

Menurut Nasution dalam Ardiana (2016 : 39), berdasarkan pada jenis ini data yang hendak dikumpulkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket atau kuesioner tertutup.

- a. Kelebihan angket.
 1. Responden dapat menjawab dengan bebas tanpa dipengaruhi oleh hubungan dengan penelitian atau penilai.
 2. Informasi atau data terkumpul lebih mudah karena itemnya homogen.
 3. Dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari jumlah responden yang besar dan dijadikan sampel.
- b. Kelemahan angket.
 1. Adanya kemungkinan, angket diisi oleh orang lain yang bukan responden terpilih.
 2. Hanya diperuntukan bagi orang yang dapat melihat (membaca).
 3. Responden tidak berkesempatan memberi jawaban yang tidak tercantum dalam angket itu, sehingga ia terpaksa mengecek atau memilih jawaban yang tidak sepenuhnya sesuai dengan pendapatnya.
 4. Ada kemungkinan, responden asal-asal saja dalam menjawab yang diajukan.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010 :160). Dalam penelitian ini instrumen penelitian disusun dan dikembangkan dalam bentuk angket atau kuesioner. Penggunaan angket atau kuesioner ini adalah untuk memperoleh atau mengumpulkan data yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dan berdasarkan konsep-konsep teori empiris yang melandasi sebagaimana telah diuraikan dalam bab II kajian pustaka. Selanjutnya, angket atau kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan jabaran variabel yang telah dijelaskan diatas yang akan dijadikan acuan dalam menyusun item-item angket dalam penelitian ini. Penelitian ini untuk menggali data dengan

menggunakan angket atau kuesioner bentuk *Check list*, yaitu suatu angket yang berupa suatu daftar, dimana responden tinggal membubuhkan tanda check (✓) pada kolom yang sesuai. Menurut Arikunto (2006:102) “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau ha-hal yang ia ketahui”. Penelitian ini menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2013:93), “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Soal-soal yang ada dalam kuesioner atau angket menggunakan item jawaban yang dinilai dengan lima skala pengukuran tampak

Tabel 1. Tabel Kriteria Skor

Kreteria	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk lebih jelasnya peneliti telah menyusun kisi-kisi instrumen pada tabel 2

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	instrumen	Sumber data	Jumlah Butir	Nomor butir pada Instrumen
Fasilitas sarana prasarana (X) menurut Yoeti (2013: 9)	- Jumlah - Kualitas - pelengkap	Angket	Pengunjung wisata hutan mangrove	3 3 3	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9

Kepuasan pengunjung (Y) Menurut Kotler dan Amstrong dalam Rosa (2016: 32)	1. Kepuasan terhadap pelayanan	Angket	Pengunjung wisata hutan mangrove		
	2. Kepuasan terhadap Harga			1	10
	3. Kepuasan terhadap Fasilitas			1	11
	4. Kepuasan terhadap Kualitas			1	12
				1	13

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penyebaran kuesioner atau angket yaitu:

1. Penyebaran angket dilakukan ketika responden ada di tempat wisata.
2. Meminta kesediaan waktu pada responden yang bersangkutan untuk mengisi angket.
3. Menjelaskan maksud dan tujuan penyebaran angket dengan sopan.
4. Saat penyebaran angket dijelaskan sedikit tentang pengisian angket walaupun didalam angket diberi petunjuk.
5. Pada saat responden mengisi angket tidak perlu didampingi karena responden akan merasa terganggu.
6. Angket dapat di ambil jika responden telah selesai mengisi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kekayaan hutan pasuruan memang sangat lengkap, diselatan berbatasan pegunungan yang anggun, mulai Gunung Bromo dengan panoramanya yang sangat terkenal sampai ke seluruh dunia, rangkaian pegunungan Arjuno Wirang yang penuh dengan kekayaan kerajaan Singhasari, sementara di utara adalah pesisir yang berbatasan langsung dengan hamparan laut yang menawan dimana terdapat banyak sekali obyek yang sayang jika tidak dikunjungi. Salah satu objek yang menarik di wilayah pesisir pasuruan adalah hutan bakau (mangrove) yang berada di Desa Penunggul Kecamatan Nguling Kabupaten Pasuruan, di bibir pantai sebelah timur Kabupaten Pasuruan yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Probolinggo. Keberadaan hutan mangrove ini berawal dari kepedulian seorang warga pesisir timur yang bernama pak Mukarim terhadap lingkungan sekitarnya, menurut beliau kawasan ini dulunya jarang sekali ditumbuhi tanaman, bahkan terjadi abrasi yang tiap tahun semakin mendekati pemukiman, kemudian pada tahun 1982 pak Mukarim berinisiatif untuk menanam pohon bakau di sepanjang bibir pantai desanya. Berkat kerja kerasnya saat ini lahan hutan mangrove yang ada sudah mencapai 144 Hektar sepanjang 2 Km di bibir pantai Desa Penunggul Kecamatan Nguling Kabupaten Pasuruan, dan ada 4 jenis tanaman bakau dari kurang lebih 123 jenis tanaman bakau yang di tanam di hutan mangrove ini di antaranya Rhyzopora Munconata, Abisina Alba, Rhyzopora Apiculata, Alasina Marina, dan yang paling menarik tempat ini menjadi percontohan hutan-hutan mangrove di seluruh Indonesia, ini di buktikan dengan penghargaan Kalpataru dan penghargaan Satya Lencana pembangunan yang diberikan pemerintah negara kepada pak Mukarim, bahkan banyak sekali tamu-tamu dari luar negeri berkunjung ke hutan mangrove ini untuk belajar seperti : Jepang, Norwegia, kawasan Britania Raya (Inggris dan Scotlandia), Malaysia, Australia dan beberapa Negara lainnya.

a) Lokasi dan Rute Menuju Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

Wisata alam hutan mangrove Nguling berada di area pantai utara Nguling Kabupaten Pasuruan. Hanya berjarak sekitar 8 kilometer dari pasar Nguling. Rute menuju hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan sendiri cukup

mudah, perjalanan di mulai dari pasar Nguling ke utara dengan melewati jalan kabupaten, kemudian sebelum melewati jembatan kedawang ada tugu selamat datang di wisata hutan mangrove ambil kanan lanjut menelusuri jalan penunggul, kemudian ada pabrik ikan ambil kiri. Sampai menuju wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

b) Fasilitas Sarana Prasarana di Wisata Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

Sebagai ekowisata yang masih dirintis, tentunya fasilitas sarana prasarana di wisata hutan mangrove Nguling masih dalam tahap perlengkapan. Untuk fasilitas umum seperti toilet, kamar mandi, gazebo, manara, geladak/jembatan dari bambu, sudah tersedia dan terawat dengan baik. Untuk memanjakan perut pengunjung disana juga tersedia beberapa warung makanan yang menyediakan aneka menu makanan dan minuman.

c) Tarif Masuk Wisata Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

Untuk memasuki wisata hutan mangrove Nguling wisatawan di kenakan biaya retribusi sebesar Rp. 2000,- itu juga termasuk parkir kendaraan.

d) Keindahan Wisata Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

Wisata alam hutan mangrove Nguling masih sangat alami. Pengelola wisata sangat mengutamakan kebersihan di sekitar hutan mangrove. Ini dikarenakan untuk menjaga ekosistem yang berada disana, karena wisata alam hutan mangrove Nguling sering digunakan para siswa sekolah untuk wisata edukasi. Selain sebagai wisata edukasi rupanya wisata alam hutan mangrove Nguling terkenal sebagai spot mancing. Selain itu di area wisata ini ada sebuah area yang sangat luas yang digunakan oleh pengelola wisata sebagai tempat pembibitan pohon mangrove atau bakau. Wisata alam hutan mangrove Nguling juga cocok untuk area foto perwedding, dengan latar belakang hutan mangrove yang rimbun dan hijau serta jembatan-jembatan bambu yang menjadikan foto prewedding di hutan mangrove anda semakin berkesan.

3.1 Uji Instrumen

Sebelum kuesioner digunakan di lapangan, terlebih dahulu harus diuji ke validitas dan reliabilitas. Oleh karena itu, penulis menguraikan hasil dari uji instrumen data penelitian ini sebagai berikut:

1. Uji Validitas

“Uji validitas sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dalam dapat mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu” (Noor, 2014:169) Pengujian signifikansi untuk melihat valid tidaknya suatu item dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan di uji 2 sisi. Apabila nilai koefisien butir item pernyataan yang diuji adalah positif $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid, sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid, dan akan disisihkan dari analisa selanjutnya. Nilai r tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan n (sampel) = 20, maka di dapat r tabel adalah sebesar 0,444. Angka 0,444 digunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item. Tabel di bawah ini memperlihatkan hasil olah data statistik dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS 22.) for windows*. Hasil olah statistik tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang menyangkut variabel Fasilitas Sarana Prasarana (X), Kepuasan Pengunjung (Y). Dari hasil uji validitas ini diperoleh pada variabel Fasilitas Sarana Prasarana (X) menunjukkan bahwa dari 9 butir pernyataan dinyatakan valid dan layak untuk dijadikan sebagai bahan pernyataan penelitian. Pada variabel Kepuasan Pengunjung (Y) menunjukkan bahwa 4 butir pernyataan dinyatakan valid sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pernyataan penelitian. Uraian lengkap hasil uji validitas untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Soal	r hitung	r tabel (0,05%)	Uji validitas
Variabel X: fasilitas sarana prasarana	1.	0,643	0,444	Valid
	2.	0,902	0,444	Valid
	3.	0,590	0,444	Valid
	4.	0,707	0,444	Valid
	5.	0,778	0,444	Valid
	6.	0,794	0,444	Valid
	7.	0,692	0,444	Valid
	8.	0,527	0,444	Valid
	9.	0,872	0,444	Valid

Variabel	Soal	r hitung	r tabel (0,05 %)	Uji validitas
Variabel Y: kepuasan pengunjung	10.	0,689	0,444	Valid
	11.	0,949	0,444	Valid
	12.	0,755	0,444	Valid
	13.	0,814	0,444	Valid
Jumlah soal Valid			13	

(Sumber: Data primer, 2017)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 13 butir pernyataan yang valid, sehingga dalam penelitian untuk subyek yang diteliti dengan memberikan kuesioner yang terdapat 13 butir pernyataan.

2. Uji Reliabilitas

Setelah mendapat item-item pernyataan dari kuesioner yang valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, dan hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Alfa Cronbach*. Menurut Noor (2014 : 165) “jika nilai *alpha* > 0,60, disebut reliabel”. Tampilan hasil perhitungan reliabilitas dari masing-masing variabel pada tabel 4

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Alphha Cronbach's	r Tabel	Keterangan
Variabel X: Fasilitas Sarana Prasarana	0,763	0.60	Reliabel
Variabel Y: Kepuasan Pengunjung	0,806	0,60	Reliabel

(Sumber: Data primer, 2017)

Tabel 4 menunjukkan bahwa semua item pernyataan atau tanggapan yang diberikan oleh responden termasuk kategori reliabel, dimana hasil uji reliabilitas yang diperoleh untuk variabel Fasilitas sarana dan prasarana (X) adalah sebesar 0,763, dan untuk variabel Kepuasan Pengunjung (Y) adalah sebesar 0,763. Semua variabel dinyatakan reliabel, karena nilai variabel lebih besar dari r tabel 0,06. Hasil perhitungan koefisien variabel fasilitas Sarana Prasarana (X) dengan menggunakan metode *Alfa Cronbach* diperoleh sebesar 0,763, hasil ini menunjukkan bahwa jika alat ukur ini digunakan berulang kali dengan harapan presentase 76,3% hasilnya akan relatif sama. Dengan nilai koefisien 0,763 tiap butir pernyataan dapat dikatakan reliabel untuk mengukur variabel Fasilitas sarana prasarana (X). Hasil perhitungan koefisien variabel Kepuasan Pengunjung (Y) dengan menggunakan metode *Alfa Cronbach* diperoleh sebesar 0,806, hasil ini menunjukkan bahwa jika alat ukur ini digunakan berulang kali dengan harapan presentase 80,6% hasilnya akan relatif sama. Dengan nilai koefisien 0,806 tiap butir pernyataan dapat dikatakan reliabel untuk mengukur variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

3.2 Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel penelitian. Deskriptif penelitian ini adalah pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Pasuruan. Adapun deskripsinya dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel (X) fasilitas sarana prasarana

Variabel fasilitas sarana prasarana menggunakan 3 Indikator yaitu Jumlah, Kualitas, pelengkap. Indikator-indikator tersebut diurai menjadi 9 item pertanyaan. Masing-masing item pertanyaan diukur berdasarkan rentang nilai 1 sampai 5. Dengan item pertanyaan sebagai berikut:

1. Jumlah area bersantai (Gazebo) di wisata hutan mangrove
2. Jumlah toilet sudah memenuhi kebutuhan pengunjung

3. Jumlah obyek pemandangan yang indah dan beranekaragam menghilangkan rasa bosan dan jenuh pengunjung
4. Kualitas jembatan bambu yang baik memberikan rasa aman kepada pengunjung
5. Area parkir yang berkualitas menjadi jaminan keamanan kendaraan pengunjung di wisata hutan mangrove
6. Kualitas pelayanan pengunjung memberikan nilai positif terhadap jumlah pengunjung
7. Adanya ruang pusat informasi memberikan kenyamanan kepada pengunjung
8. Adanya area pemancingan yang dilengkapi penyediaan peralatan memancing memberikan kemudahan bagi pengunjung yang hoby memancing
9. Adanaya area makan dan minum yang melengkapi wisata hutan mangrove memberikan kenyamanan.

Adapun hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Deskriptif Jawaban Tiap Item Pertanyaan Pada Variabel (X)

No. Item	Sangat Setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	31	36,5	35	41,2	16	18,8	3	3,5	-	-	85	100	4,11
2	25	29,4	46	54,1	9	10,6	5	5,9	-	-	85	100	4,07
3	33	38,8	37	43,5	10	11,8	5	5,9	-	-	85	100	4,15
4	17	20	44	51,8	24	28,2	-	-	-	-	85	100	3,92
5	16	18,8	39	45,9	25	29,4	4	4,7	1	1,2	85	100	3,76
6	31	36,5	44	51,8	10	11,8	-	-	-	-	85	100	4,25
7	19	22,4	27	31,8	34	40	5	5,9	-	-	85	100	3,71
8	17	20	40	47,1	23	27,1	5	5,9	-	-	85	100	3,81
9	18	21,2	46	54,1	17	20	4	4,7	-	-	85	100	3,92
$\Sigma F / \Sigma f (\%)$	207	243,6	358	421,3	168	197,7	31	36,5	1	1,2	765	900	35,69

(Sumber: Data Kuesioner diolah peneliti, 2017)

Dari table diatas menunjukkan bahwa secara umum responden menjawab setuju pada item pertanyaan 1 sampai 9 dengan total nilai 358 jawaban. Nilai terbesar pada item nomer 2 dan 9. Item nomer 2 yang menyatakan bahwa jumlah toilet sudah memenuhi kebutuhan pengunjung dengan persentase sebesar 54,1% dan total nilai 46 jawaban dan nomer 9 yang menyatakan adanya area makan dan minum yang melengkapi wisata hutan mangrove memberikan kenyamanan dengan presentase sebesar 54,5% dengan total 46 jawaban. Untuk memperjelas data dari seluruh item pertanyaan pada variabel (X) maka akan dijelaskan sebagai berikut:

$$\Sigma N = \Sigma \text{ responden} \times \Sigma \text{ item pertanyaan}$$

$$f\% = \frac{\Sigma F}{\Sigma N} \times 100\%$$

$$F = f(\%) \times \Sigma \text{ responden}$$

Dari rumus di atas, maka dapat disusun distribusi frekuensi untuk jawaban variabel fasilitas sarana prasarana (X) sebagai berikut:

$$\Sigma N = 85 \times 9 = 765$$

1) Yang menjawab sangat setuju

$$f(\%) = \frac{207}{765} \times 100 = 27\%,$$

$$F = \frac{27}{100} \times 85 = 23 \text{ Responden}$$

2) Yang menjawab setuju

$$f(\%) = \frac{358}{765} \times 100 = 47\%,$$

$$F = \frac{47}{100} \times 85 = 40 \text{ Responden}$$

3) Yang menjawab ragu-ragu

$$f(\%) = \frac{168}{765} \times 100 = 22\%,$$

$$F = \frac{22}{100} \times 85 = 19 \text{ Responden}$$

- 4) Yang menjawab tidak setuju

$$f(\%) = \frac{31}{765} \times 100 = 4\%,$$

$$F = \frac{4}{100} \times 85 = 3 \text{ Responden}$$

- 5) Yang menjawab sangat tidak setuju

$$f(\%) = \frac{1}{765} \times 100 = 0\%,$$

$$F = \frac{0}{100} \times 85 = 0 \text{ Responden}$$

Dari perhitungan di atas diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 6. Diskripsi Jawaban Variabel (X)

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	27
Setuju	40	47
Cukup Setuju	19	22
Tidak Setuju	3	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	85	100

2. Fasilitas Sarana Prasarana

Fasilitas sarana prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi pendukung dalam berbagai aktifitas yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan usaha. Fasilitas adalah sarana yang disediakan berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Sarana (*suprastructure*) adalah segala sesuatu yang dibangun dengan memanfaatkan prasarana. Prasarana (*infrastructure*) adalah semua fasilitas yang dapat memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sedemikian rupa, sehingga memudahkan manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan angket yang telah disebar pada 85 responden tentang fasilitas sarana prasarana wisata hutan mangrove yang terbagi atas 9 item pertanyaan, kemudian data diolah dalam distribusi frekuensi, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa sangat setuju sebesar 27% (23 responden), setuju 47% (40 responden) cukup setuju 22% (19 responden), tidak setuju 4% (3 responden), dan sangat tidak setuju 0% (0 responden). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan pernyataan dalam kuesioner dengan jumlah sebanyak 40 responden dengan presentase 47%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan menyatakan setuju terhadap fasilitas sarana prasarana wisata hutan mangrove. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam kaitannya dengan kepuasan pengunjung, pengelola tempat wisata hutan mangrove sangat menyadari bahwa fasilitas sarana prasarana yang di berikan mampu meningkatkan minat pengunjung untuk berwisata ke tempat wisata hutan mangrove.

3. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah pengunjung yang akan berbagi kepuasan dengan responden atau penyedia jasa. Bahkan, pengunjung yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pengunjung lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pengunjung maupun responden akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pengunjung. Pengunjung merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pengunjung terlampaui. Berdasarkan penjelasan tersebut, untuk mengukur kepuasan pengunjung maka dilakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner atau angket pada 85 responden yang terbagi atas 4 item pertanyaan, kemudian data diolah dalam distribusi frekuensi dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sangat setuju sebesar 23% (19 responden), setuju 65% (55 responden), cukup setuju 8% (7 responden), tidak setuju 4% (3 responden), sangat tidak setuju 0% (0 responden). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Pasuruan menyatakan setuju terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Pasuruan. Untuk tingkat kepuasan pengunjung yang mendapatkan presentase tertinggi sebesar 65% adalah pelanggan merasa puas terhadap fasilitas sarana prasarana yang di berikan oleh pengelola wisata hutan mangrove. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam kaitannya dengan kepuasan pengunjung, fasilitas sarana prasarana turut serta secara aktif meningkatkan kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove.

4. Pengaruh Fasilitas Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

Fasilitas sarana prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi pendukung dalam berbagai aktifitas yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan usaha. Bila suatu usaha memiliki fasilitas sarana prasarana yang lengkap maka usaha tersebut dikatakan baik. Karena fasilitas sarana prasarana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, semakin lengkap fasilitas sarana prasarana yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung semakin tinggi. Demikian pula sebaliknya jika fasilitas sarana prasarana kurang memadai, maka dapat mengakibatkan ketidakpuasan pada diri pengunjung wisata hutan mangrove.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti dapatkan mengenai fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Fasilitas sarana prasarana wisata hutan mangrove adalah baik. Dari 85 pengunjung wisata hutan mangrove sebanyak 47% atau 40 pengunjung menyatakan setuju dengan fasilitas sarana prasarana hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan, Kepuasan pengunjung wisata hutan mangrove tinggi. Hal ini diketahui dari 85 pengunjung wisata hutan mangrove sebanyak 65% atau 55 pengunjung menyatakan setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan merasa puas dengan fasilitas sarana prasarana yang diberikan, dan pengaruh yang signifikan antara fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.

REFERENCES

- Ardiana, Era Nur. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Yamaha Mio. Skripsi, STKIP PGRI Pasuruan.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bramianto, Andika Candra. 2015. Pengaruh Kualitas Fasilitas Sarana Dan Prasarana Untuk Peningkatan Jumlah Pengunjung Wisata Danau Ranu Grati Kabupaten Pasuruan. Skripsi, STKIP PGRI Pasuruan.
- Irawan, Hadi, 2008. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Janie, Dyah. N. A. 2012. Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS. Semarang: Semarang University Press.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2009. Manajemen Pemasaran (Edisi 13) Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Pusat Bahasa. 2009. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Departemen pendidikan Nasional.
- Rosa, Gema Alwi Ainun. 2016. Pengaruh Pengembangan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Wisata Saygon Night Spectacular, Balakan-Purwosari). Skripsi, Universitas Islam Malang.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Yoeti, Oka. A. 2013. Pemasaran Pariwisata. Bandung: Angkasa.