



## JURNAL ILMU MANAJEMEN

Published every June and December  
e-ISSN: 2623-2081, p-ISSN: 2089-8177  
Journal homepage: <https://ojs.um-palembang.ac.id/index.php/JIM>



# Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Melalui Fasilitas di Kampung Buricak Burinong

*Della Maghfira Napu<sup>a</sup>, Wildan Nurhidayat<sup>b</sup>, Ervina Damayanti<sup>c</sup>, Astrie Noviyanti<sup>d</sup>, Resi Nur Rahmawati<sup>e</sup>*

*<sup>a,b,c,d,e</sup>Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia*

*\* Corresponding author e-mail: dellamaghfira@upi.edu*

---

### ARTICLE INFO

DOI: 10.32502/jim.v14i2.349

---

#### Article history:

Received:  
01 September 2024

Accepted:  
02 January 2025

Available online:  
08 February 2025

---

#### Keyword:

*Facilities; Buricak Burinong Village; Tourism Satisfaction; Sumedang*

---

### ABSTRACT

*Tourist facilities are one of the crucial elements in supporting tourism activities in tourist destinations. Adequate facilities will provide comfort for tourists when visiting tourist destinations. This is in line with the increase in tourist visits to Sumedang Regency, but there has been a decrease in visits to Buricak Burinong Village. This is allegedly because the facilities available in Buricak Burinong Village do not meet the desires and needs of visitors. The aim of this research is to find the effect of facilities on the level of visitor satisfaction in Buricak Burinong Village. This quantitative descriptive study was conducted to determine the influence of facilities and visitor satisfaction in Buricak Burinong Village. Data was collected through a survey of 100 visitors using a questionnaire. Respondents were selected using the Convenience Sampling method. Data were analyzed using F Test, T Test, and path analysis. Research findings reveal a significant influence of facilities on visitor satisfaction. It is hoped that the quality of the existing facilities in Buricak Burinong Village can be improved so that they can provide maximum satisfaction and increase tourist visits according to the predetermined targets.*

---

### ABSTRAK

Fasilitas wisata menjadi salah satu elemen krusial dalam menunjang aktivitas pariwisata di destinasi wisata. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi wisatawan ketika berkunjung ke destinasi wisata. Hal ini seiring dengan peningkatan kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumedang, namun terjadi penurunan kunjungan ke Kampung Buricak Burinong. Hal ini disinyalir karena fasilitas yang tersedia di Kampung Buricak Burinong belum memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menemukan pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong. Studi kuantitatif deskriptif ini dilakukan untuk memahami pengaruh fasilitas dan kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 100 pengunjung menggunakan kuesioner. Responden dipilih menggunakan metode *Convenience Sampling*. Data dianalisis dengan Uji F, Uji T, dan analisis

---

jalur. Temuan penelitian mengungkapkan adanya pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Diharapkan fasilitas yang ada di Kampung Buricak Burinong dapat ditingkatkan kualitasnya agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal dan meningkatkan kunjungan wisatawan sesuai target yang telah ditentukan.

---

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

---

## Pendahuluan

Pariwisata merupakan jenis perjalanan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi dengan maksud menyelesaikan perjalanan untuk mencapai tujuan tertentu serta mencari sumber daya di lokasi baru dan memenuhi kebutuhan individu, kelompok, atau organisasi yang beranekaragam (Putri, 2020). Bagi Indonesia, pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan.

Indonesia memiliki potensi wisata yang tersebar di seluruh pelosok wilayahnya. Pariwisata memiliki prospek yang menjanjikan bagi Indonesia dan memiliki potensi serta ruang yang besar untuk berkembang. Indonesia dapat mengembangkan kawasan destinasi wisata yang tersebar diseluruh wilayahnya. Namun demikian, banyak pertimbangan yang harus diperhatikan dalam mengembangkan suatu destinasi, salah satunya menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan

pengunjung (Frimayasa et al., 2019). Fasilitas yang memadai merupakan kunci untuk memberikan kepuasan wisatawan dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung.

Salah satu tempat wisata di Indonesia adalah Kampung Buricak Burinong, yang terletak di Dusun Cisema, Desa Pakualam, Kecamatan Darmaraja, Kabupaten Sumedang. Tempat wisata ini memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai ekowisata karena menawarkan pemandangan alam yang memukau dan berbatasan langsung dengan Waduk Jatigede. Analisis data kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumedang pada periode 2019-2022 menunjukkan adanya fluktuasi yang signifikan, terutama di Kampung Buricak Burinong. Jumlah pengunjung ke Kampung Buricak Burinong dan Kabupaten Sumedang ditunjukkan pada Tabel 1 dan Tabel 2.

**Tabel 1.**  
**Data Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten Sumedang**

Tahun	Jumlah
2019	814.938
2020	881.822
2021	648.004
2022	1.293.953

Sumber: DISPARBUDPORA, 2023

**Tabel 2.**  
**Data Kunjungan Wisatawan Ke Kampung Buricak Burinong**

Tahun	Jumlah
2019	42.025
2020	66.876
2021	58.180
2022	35.006

Sumber: DISPARBUDPORA, 2023

Tabel 1 menunjukkan peningkatan 8,20% dalam jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumedang pada tahun 2020. Namun, tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 26.51%. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan secara signifikan sebesar 99.68%. Data Disparbudpora Kabupaten Sumedang menunjukkan adanya fluktuasi yang cukup mencolok pada jumlah wisatawan yang mengunjungi Kampung Buricak Burinong dalam kurun waktu empat tahun terakhir.

Tabel 2 menunjukkan peningkatan sebesar 59,13% dalam jumlah pengunjung yang mengunjungi Kampung Buricak Burinong pada tahun 2020 dibandingkan dengan 2019. Pada tahun 2022, terjadi penurunan sebesar 47.56% dibandingkan tahun 2022. Faktor-faktor yang memengaruhi penurunan kunjungan wisatawan melibatkan berbagai aspek, termasuk kurangnya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wisatawan. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut dapat diimplementasikan melalui penyediaan fasilitas wisata yang dapat memberikan kenyamanan bagi para wisatawan ketika berkunjung ke suatu destinasi wisata. Apabila kunjungan wisatawan tersebut mengalami penurunan, maka fasilitas yang ada di destinasi wisata tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawannya.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Frimayasa et al., 2019) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan

pengunjungnya dengan koefisien determinasi sebanyak 0.771 atau 77.1%. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Hamidah, 2022) menunjukkan bahwa fasilitas wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung di wisata pantai air bangis sebesar 7.9% dan faktor lainnya seperti harga, lokasi dan promosi. Hasil penelitian oleh (Mendrofa & Zalukhu, 2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas wisata dan tingkat kepuasan pengunjung, dengan persentase sebesar 58.982%. Studi (Putri et al., 2022) menemukan bahwa variabel fasilitas wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Puncak Lawang Agam. Selain itu, penelitian (Wulandari et al., 2022) menemukan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Dengan mengidentifikasi permasalahan yang ada di destinasi wisata Kampung Buricak Burinong, disinyalir bahwa fasilitas yang tersedia belum memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan sehingga belum memberikan tingkat kepuasan yang optimal kepada para wisatawan. Saat ini, penelitian mengenai dampak fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Kampung Buricak Burinong masih sangat terbatas. Hal ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk; (1) menjelaskan gambaran fasilitas yang ada di Kampung Buricak Burinong, (2) mengidentifikasi gambaran kepuasan wisatawan di Kampung Buricak Burinong, dan (3) menganalisis pengaruh fasilitas

terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang ada di Kampung Buricak Burinong

## **Kajian Literatur**

### **Fasilitas**

Fasilitas yang terdapat di suatu destinasi wisata merupakan elemen pokok yang diperlukan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, memenuhi kebutuhan, memuaskan keinginan, dan menjaga keselamatan para wisatawan selama mereka mengunjungi suatu destinasi wisata. Menurut (Ratnasari & Alriani, 2019), fasilitas adalah semua elemen yang memenuhi persyaratan fisik yang disediakan oleh pengelola wisata dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Dalam (Natalia et al., 2020), fasilitas diartikan sebagai semua elemen yang khusus disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan memberikan pengunjung pengalaman yang optimal.

Adapun indikator fasilitas menurut (Ratnasari & Alriani, 2019) diantaranya; 1) kelengkapan, kebersihan (Widiantari et al., 2022), dan kesesuaian serta ketertiban fasilitas dan peralatan yang disediakan, merujuk pada kondisi fasilitas yang dirancang secara komprehensif dan bersih untuk digunakan oleh para wisatawan, 2) kondisi dan operasional fasilitas yang baik, di mana fasilitas berfungsi sebagaimana mestinya tanpa adanya kendala atau gangguan, dan 3) kenyamanan dalam menggunakan fasilitas yang disediakan, merujuk pada fasilitas yang umumnya digunakan oleh pengunjung sehingga mudah untuk digunakan.

Sedangkan menurut (Widiantari et al., 2022) fasilitas mengacu pada layanan yang menunjang operasional destinasi wisata untuk mengakomodasi seluruh kebutuhan

wisatawan. Adapun indikator fasilitas dikelompokkan menjadi 3 yaitu; 1) fasilitas utama, merupakan fasilitas yang menjadi kebutuhan utama bagi para wisatawan saat mengunjungi destinasi wisata. Keberadaan fasilitas utama dinilai berdasarkan tingkat kenyamanan dan keindahannya, 2) fasilitas pendukung, merupakan fasilitas yang melengkapi fasilitas utama untuk memberikan kenyamanan tambahan bagi para wisatawan. Fasilitas pendukung ini termasuk akomodasi (penginapan), tempat makan dan minum, fasilitas belanja, serta transportasi, dan 3) fasilitas pelengkap, adalah sarana yang dianggap penting selama wisatawan berkunjung di destinasi wisata. Fasilitas pelengkap mencakup toilet umum, tempat ibadah, pemandu wisata, pusat informasi, dan area parkir.

### **Kepuasan Wisatawan**

Peran wisatawan yang mengunjungi suatu destinasi wisata sangat signifikan bagi destinasi tersebut. Jika seorang wisatawan berkunjung ke suatu tempat, maka tempat itu memiliki keindahan atau nilai unik bagi wisatawan. Menurut (Ratnasari & Alriani, 2019), kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan pengunjung untuk menghasilkan hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapan. Dalam penelitian (Farhan & Chair, 2021), kepuasan adalah reaksi emosional terhadap masalah yang melibatkan produk, layanan atau perdagangan tertentu yang dibeli oleh pengunjung.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ratnasari & Alriani, 2019), indikator kepuasan pengunjung dapat diklasifikasikan sebagai berikut: Kesesuaian harapan, mencakup: 1) penerimaan produk sesuai atau melebihi harapan pengunjung, 2) pelayanan

yang baik dari karyawan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, dan 3) fasilitas yang memadai dan bahkan melebihi ekspektasi dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Minat berkunjung kembali, meliputi: 1) wisatawan kembali ke destinasi tersebut secara berulang karena mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan, 2) adanya kunjungan yang berulang dari wisatawan karena telah menikmati produk yang tersedia, dan 3) adanya kunjungan yang berulang dari wisatawan karena fasilitas penunjangnya memadai, dan kesediaan merekomendasikan mencakup tindakan seperti: 1) pengunjung yang puas dengan pelayanan akan merekomendasikan produk tersebut berdasarkan pengalaman pelayanan yang diberikan, 2) fasilitas yang memadai dapat mendorong pengunjung untuk merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain dan 3) manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan dapat meningkatkan kemungkinan pengunjung untuk merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Sedangkan, menurut (Sudarwan et al., 2021), kepuasan pengunjung merupakan sebuah pengukuran yang dilakukan secara simultan. Adapun indikator dari kepuasan pengunjung yaitu: 1) menunjukkan kegembiraan, 2) sering berkunjung, 3) berbagi informasi kepada teman-teman, dan 4) menyampaikan masukan terhadap pengalaman pelayanan yang dialami oleh pengunjung. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan diatas, penulis ingin menggunakan keseluruhan konsep yang akan dijadikan sebagai landasan penelitian penulis. Penelitian ini menguji pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.  
 $H_0$ : Tidak ada pengaruh antara fasilitas utama dengan kepuasan wisatawan.

$H_1$ : Terdapat pengaruh antara fasilitas utama dengan kepuasan wisatawan.

$H_0$ : Tidak ada pengaruh antara fasilitas pendukung dengan kepuasan wisatawan.

$H_1$ : Terdapat pengaruh antara fasilitas pendukung dengan kepuasan wisatawan.

$H_0$ : Tidak ada pengaruh antara fasilitas pelengkap dengan kepuasan wisatawan.

$H_1$ : Terdapat pengaruh antara fasilitas pelengkap dengan kepuasan wisatawan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan data dikumpulkan melalui teknik survei. Wisatawan yang pernah atau baru saja mengunjungi Kampung Buricak Burinong adalah populasi penelitian ini. Penelitian ini menerapkan teknik *Convenience Sampling*, di mana pemilihan sampel dilakukan berdasarkan ketersediaan responden saat data dikumpulkan (Muntazhimah et al., 2020). Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner yang dilaksanakan antara Januari dan Maret 2023. Kuesioner disebarikan secara daring melalui *google form* dan secara langsung kepada wisatawan Kampung Buricak Burinong.

Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan 93 responden diperoleh secara tatap muka langsung dan 7 responden melalui survei secara daring. Data yang telah terkumpul akan diproses menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan analisis data yang mencakup Uji Hipotesis seperti Uji F dan Uji T, serta menerapkan teknik analisis jalur. Adapun operasionalisasi variabel penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Operasionalisasi Variabel**

Indikator	Item	Skala
<b>Fasilitas (X)</b>		
<b>Fasilitas Utama</b>	1. Kebersihan dari fasilitas utama produk wisata masih terjaga	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	2. Fasilitas yang disediakan tertata dengan rapi	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	3. Keamanan dari fasilitas utama produk wisata masih terjaga	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	4. Fasilitas yang disediakan mudah digunakan oleh wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	5. Wisatawan merasa nyaman menggunakan fasilitas yang disediakan.	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	6. Terpesona dengan keindahan alam yang ditawarkan oleh Kampung Buricak Burinong.	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
<b>Fasilitas Pendukung</b>	1. Tersedia <i>homestay</i> di Kampung Buricak Burinong	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	2. Tersedia kedai makanan dan minuman di Kampung Buricak Burinong	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	3. Tersedia toko oleh-oleh (khas dari Kampung Buricak Burinong).	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	4. Tersedianya sarana transportasi umum menuju ke Kampung Buricak Burinong.	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
<b>Fasilitas Pelengkap</b>	1. Tersedia toilet umum yang nyaman dan bersih	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	2. Tersedia mushola untuk melaksanakan ibadah	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	3. Terdapat pemandu wisata lokal	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	4. Terdapat pusat informasi wisata	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju

Indikator	Item	Skala
	5. Tersedia tempat parkir yang memadai	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
<b>Tingkat Kepuasan (Y)</b>		
<b>Kesesuaian Harapan</b>	1. Pelayanan yang diberikan oleh staf Kampung Buricak Burinong memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	2. Merasa puas dengan keindahan alam yang ada di Kampung Buricak Burinong.	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	3. Toko oleh-oleh yang disediakan sesuai dengan harapan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	4. Informasi yang disampaikan oleh pemandu wisata lokal sesuai dengan harapan Anda.	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	5. Pelayanan oleh pusat informasi wisata yang disediakan sesuai dengan harapan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	6. Merasa puas dengan kebersihan lingkungan yang ada di wisata Kampung Buricak Burinong	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	7. Tempat parkir yang tersedia sesuai dengan harapan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	8. Toilet umum yang disediakan sesuai dengan harapan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	9. Mushola yang disediakan sesuai dengan harapan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	10. Merasa senang saat berkunjung ke Kampung Buricak Burinong	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	11. Kedai makanan dan minuman yang disediakan sesuai dengan harapan wisatawan	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
<b>Minat Kembali</b>	<b>Berkunjung</b>	1. Memiliki minat untuk berkunjung kembali
		1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju

Indikator	Item	Skala
	karena pelayanan yang diberikan	
	2. Terdapat keinginan untuk sering berkunjung ke Kampung Buricak Burinong	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
	3. Anda memiliki minat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>	1. Bersedia memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabat untuk berkunjung ke Kampung Buricak Burinong	1=Sangat Tidak Setuju/ 5=Sangat Setuju

Sumber: Olahan Data Primer (2023)

### Hasil Dan Pembahasan

Kampung Buricak Burinong adalah wisata alam yang memiliki pemandangan *forest walk* yang menarik untuk diabadikan (Syamsiah, 2023). Pada bulan April 2022, Kampung Buricak Burinong resmi diresmikan oleh Gubernur Jawa Barat. Kampung Buricak

Burinong terletak di Dusun Cisema, Desa Pakualam, Kabupaten Sumedang. Wisata ini menawarkan pengalaman wisata yang unik dan mudah diakses dari pusat kota. Fasilitas yang terus ditingkatkan seperti homestay, spot foto, dan area parkir yang luas menjadikan destinasi ini semakin menarik bagi wisatawan.

### Profil Wisatawan Kampung Buricak Burinong

**Tabel 4.**  
**Profil Rekapitulasi Wisatawan**

	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Pria	36
	Wanita	64
Usia	Gen Z	94
	Gen Y	1
	Gen X	3
	Baby Boomers	2
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	92
	PNS	1
	Wiraswasta	3
	Pegawai Swasta	3
	Lainnya	1
Penghasilan	<Rp 500.000	62

	Kategori	Frekuensi
	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	25
	>Rp 1.000.000	13
Asal Daerah	Sumedang	33
	Bandung	23
	Bekasi	7
	Lainnya	37
Ketersediaan Merekomendasikan	Ya	83
	Tidak	17

Sumber : Data diolah, 2023

Menurut data dalam Tabel 4, 36% dari wisatawan yang berkunjung adalah pria, sementara 64% sisanya adalah wanita. Mayoritas pengunjung Kampung Buricak Burinong berusia 17-28 tahun yang dapat dikategorikan dengan generasi Z. Generasi Z ini dapat membuat perubahan besar karena mereka sangat menggemari teknologi sehingga dapat menciptakan inovasi baru di bidang pariwisata.

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan yang mengunjungi Kampung Buricak Burinong berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa dengan presentase sebesar 92% dan sebagian besar memiliki pendapatan di bawah Rp 500.000 sebanyak 62 wisatawan. Sementara itu, wisatawan dengan presentase terendah terdiri dari PNS, wiraswasta, pegawai swasta, dan lainnya, dengan total 8 wisatawan, sebagian

besar dengan penghasilan di atas Rp 1.000.000. Lebih lanjut, wisatawan asal Sumedang mendominasi kunjungan ke Kampung Buricak Burinong sebanyak 33 wisatawan dari total 100 wisatawan yang datang, diikuti oleh Bandung sebanyak 23 orang. Hal ini menandakan bahwa Sumedang dan Bandung merupakan wisatawan yang potensial karena memiliki frekuensi kunjungan yang tinggi ke Kampung Buricak Burinong. Sebanyak 83% atau 83 dari 100 wisatawan yang diteliti bersedia untuk merekomendasikan Kampung Buricak Burinong kepada orang lain.

#### Fasilitas di Kampung Buricak Burinong

Berikut hasil rekapitulasi tanggapan wisatawan terhadap fasilitas yang ada di Kampung Buricak Burinong.

**Tabel 5.**  
**Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap Fasilitas**

No.	Sub Variabel	Total Skor	Skor Rata-rata	%
1	Fasilitas Utama	1955	325,8	35,6%
2	Fasilitas Pendukung	1199	299,7	32,7%
3	Fasilitas Pelengkap	1453	290,6	31,7%
	Total	4607	916,1	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan analisis data dalam Tabel 5., sub-variabel fasilitas utama memperoleh penilaian tertinggi dengan persentase sebesar 35,6%. Hal ini disebabkan oleh pentingnya peran fasilitas utama dalam mendukung aktivitas wisatawan selama di Kampung Buricak Burinong. Sebaliknya, untuk sub-variabel fasilitas pelengkap mendapatkan penilaian terendah dengan presentase 31,7%. Situasi ini

terjadi karena tidak adanya fasilitas pelengkap yang seharusnya mendukung kegiatan wisatawan di Kampung Buricak Burinong.

**Kepuasan Wisatawan di Kampung Buricak Burinong**

Berikut merupakan hasil rekapitulasi tanggapan wisatawan terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong.

**Tabel 6.**  
**Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap Kepuasan Pengunjung**

No	Sub Variabel	Total Skor	Skor Rata-rata	%
1	Kesesuaian Harapan	4024	309.5	33.9%
2	Minat Berkunjung	598	299	32.7%
3	Kesediaan Rekomendasi	305	305	33.4%
Total		4927	913.5	100%

Sumber: Data Diolah (2023)

Pada Tabel 6., menunjukkan bahwa kesesuaian harapan merupakan dimensi dengan perolehan tertinggi sebanyak 33,9%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kesesuaian harapan wisatawan terhadap Kampung Buricak Burinong ketika mereka berkunjung. Sedangkan, sub variabel

minat berkunjung mendapatkan presentasi paling rendah sebesar 32,7%. Ketidakinginan wisatawan untuk kembali ke Kampung Buricak Burinong disebabkan oleh beberapa faktor.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5947.007	1	5947.007	274.818	.000 <sup>b</sup>
Residual	2120.703	98	21.640		
Total	8067.710	99			

Sumber : Data diolah, 2023

Pada Tabel 7. peningkatan kualitas fasilitas secara signifikan akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai F hitung yang sangat signifikan yakni 274,818 dan nilai

probabilitas yang sangat kecil yaitu kurang dari 0,05. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian dari (Handayani & Winata, 2021) dan (Sirait & Winata, 2021).

## Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Kampung Buricak Burinong

Uji validitas menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan keputusan berkunjung masing-masing memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang menunjukkan bahwa keduanya dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji T**

Model	t-hitung	Sig.
Fasilitas Utama	7.999	.000
Fasilitas Pendukung	1.875	.064
Fasilitas Pelengkap	4.411	.000

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 8., diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pada sub variabel fasilitas utama ( $X_1$ ), ditemukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, sub variabel fasilitas utama secara signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong.
2. Pada sub variabel fasilitas pendukung ( $X_2$ ), didapatkan nilai signifikansi sebesar  $0,064 > 0,05$ . Artinya, sub variabel fasilitas pendukung tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong.
3. Pada sub variabel fasilitas pelengkap ( $X_3$ ), nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, sub variabel fasilitas pelengkap secara signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong.

Berikut hasil pengujian mengenai dampak fasilitas langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung adalah sebagai berikut:

**Tabel 9.**  
**Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung**

X	Pengaruh Langsung Terhadap Y	Pengaruh Tidak Langsung Melalui		
		X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>
X <sub>1.1</sub>	0,248		0,026	0,110
X <sub>1.2</sub>	0,019	0,026		0,038
X <sub>1.3</sub>	0,140	0,110	0,038	
X <sub>1</sub>	R <sup>2</sup> Y	Total		Hasil
	X <sub>1.1</sub> Y	Pengaruh		
	X <sub>1.2</sub> Y	%		
	X <sub>1.3</sub> Y			
	X <sub>1.4</sub> Y			
X <sub>1.1</sub>	0,137	38,50	H <sub>1</sub> diterima	
X <sub>1.2</sub>	0,065	8,51	H <sub>1</sub> diterima	
X <sub>1.3</sub>	0,148	28,95	H <sub>1</sub> diterima	
R <sup>2</sup>		75,96		

Sumber : Data diolah, 2023

Pada Tabel 9, variabel fasilitas berkontribusi sebesar 75,96% dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengunjung, menunjukkan bahwa fasilitas merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Kampung Buricak Burinong.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan wisatawan, sub variabel fasilitas utama mendapatkan nilai presentase tertinggi diantara sub-variabel fasilitas. Artinya, bahwa wisatawan sangat peka terhadap fasilitas utama yang ada di Kampung Buricak Burinong, karena fasilitas utama sangat menunjang kegiatan wisatawan ketika berada di destinasi wisata. Jika saat berkunjung, wisatawan tidak merasakan keindahan, kenyamanan dan kebersihan di suatu destinasi wisata, maka hal ini akan membuat wisatawan kecewa dan merasa tidak puas, Hal ini juga sejalan dengan penelitian dari (Maihendri & Suyutjie, 2021). Pada sub variabel kepuasan

pengunjung, kesesuaian harapan memiliki nilai presentase tertinggi. Hal ini menandakan bahwa betapa besarnya harapan wisatawan ketika mereka berkunjung ke destinasi wisata Mereka beranggapan bahwa harapan mereka akan terpenuhi ketika mereka mengunjungi destinasi wisata tersebut, yang sejalan dengan temuan penelitian dari (Lestari et al., 2021).

Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas terbukti menjadi faktor utama yang menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan pengunjung. Dengan kata lain, setiap elemen fasilitas memiliki peran penting dalam membentuk persepsi wisatawan dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yakni (Falaq et al., 2022), (Kurniawan et al., 2022) dan (Supraptini & Supriyadi, 2020) yang juga menunjukkan pengaruh positif fasilitas

terhadap kepuasan pengunjung.

## Simpulan Dan Saran

Penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan wisatawan. Untuk dimensi fasilitas utama menempati nilai skor rata-rata tertinggi dan fasilitas pelengkap menempati nilai skor rata-rata terendah dari hasil rekapitulasi tanggapan wisatawan terhadap fasilitas. Untuk dimensi kepuasan wisatawan, kesesuaian harapan memiliki skor rata-rata tertinggi dan minat berkunjung memiliki nilai skor rata-rata terendah dari hasil rekapitulasi wisatawan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan pengunjung. Namun, terdapat faktor lain diluar penelitian ini yang juga memengaruhi kepuasan pengunjung. Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi untuk studi lanjutan, memperbaiki penelitian tentang kepuasan pengunjung, dan menjadi dasar untuk desain rencana pengembangan destinasi wisata Kampung Buricak Burinong.

## Daftar Pustaka

- DISPARBUDPORA. (2023). *Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Sumedang*.
- Falaq, M., Sjukriana, J., & Nur Afifah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Fasilitas Wisata pada Kepuasan Pengunjung Wisata. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 4(1), 1–24.  
<https://doi.org/10.21632/garuda.4.1.1-24>
- Farhan, M. S., & Chair, I. M. (2021). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 9820–9827.
- Frimayasa, A., Lawu, S. H., & Syamsudin. (2019). Pengaruh Fasilitas Tempat Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung

- Pada Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. *Managerial-Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 42–51.
- Hamidah. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Air Bangis Pasaman Barat. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(2), 167–172.  
<https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i2.38664>
- Handayani, S. R., & Winata, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Bali Lestari. *Jurnal Studi Manajemen*, 3(1), 1–8.
- Kurniawan, J., Brian, R., & Mulyono, S. T. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Museum Macan, Jakarta. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 5(2), 38–43.
- Lestari, G. A. M., Sudarijati, & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1), 54–66.
- Maihendri, F., & Suyutjie, H. (2021). Persepsi Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Air Terjun Sarasah Bunta Lembah Harau. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7751–7758.
- Mendrofa, Y., & Zalukhu, Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunung Sitoli. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Raatulangi (JMBI UNSRAT)*, 9(2), 647–656.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/43390/38098>
- Muntazhimah, Nasution, E. Y. P., & Ningsih, S. Y. (2020). Respon Siswa Sekolah Menengah Terhadap Pembelajaran Matematika di Era COVID-19. *Jurnal Pendidikan Matematika Universitas Lampung*, 8(3), 193–206.  
<https://doi.org/10.23960/mtk/v8i2.pp193-206>
- Natalia, C. Y., Karini, N., & Mahadewi, N.

- (2020). Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel'S Billabong. *Jurnal IPTA*, 8(1), 10–17. <https://doi.org/10.24843/ipta.2020.v08.i01.p02>
- Putri, E. K. D., Haryati, R., & Firdaus, T. R. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas Wisata Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Puncak Lawang Agam. *Jurnal Matua*, 4(2), 387–396.
- Putri, L. R. (2020). Pengaruh Pariwisata Terhadap Peningkatan Kota Surakarta. *Cakra Wisata*, 21(1), 43–49.
- Ratnasari, P., & Alriani, I. M. (2019). Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas Wisata, Dan Kualitas Jasa Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Grand Maerokoco Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 47, 65–74.
- Sirait, A. H., & Winata, E. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pemandian Alam Karomah. *Jurnal Studi Manajemen*, 3(2), 100–106.
- Sudarwan, W. E., Zahra, S., & Tabrani, M. B. (2021). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Sawarna Kabupaten Lebak. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 284–294. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.29>
- Supraptini, N., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang. *JMD: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 3(2), 121–131. <https://doi.org/10.26533/jmd.v3i2.729>
- Syamsiah, I. (2023). *Kampung Buricak Burinong, Wisata Sumedang Bergenre Forest Walk, Terasa Film Hollywood*. Kabar Inspirasi Jabar. <https://jabar.kabarinspirasi.com/pariwisata/pr-7967344710/kampung-buricak-burinong-wisata-sumedang-bergenre-forest-walk-terasa-film-hollywood>
- Widiantari, N. P. T., Masyhudi, L., Ulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(2), 379–391.
- Wulandari, A., Adi Cakranegara, P., Widyo Widjajanti, W., & Yael Lemus Vergara, A. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5339–5344. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1785>