

## **Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Berwisata di Medan Zoo Sumatera Utara**

**Nora Florentina Simalango<sup>1</sup>, Dionisius Sihombing<sup>2</sup>.**

*<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Medan*

### **Abstrak**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berkunjung di Medan Zoo, Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 80.839 wisatawan dan menggunakan rumus Hair, et al. Dalam teknik pengambilan sampel sebanyak 120 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tarik wisata dan kualitas layanan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil ini di lihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $112.064 > 3,08$  dengan *level of significant* diperoleh nilai  $0,000 < 0,05$  (sig. <  $\alpha$ ). Uji koefisien determinan menunjukkan nilai sebesar 0,464 yang berarti bahwa variabel Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan yaitu sebesar 46,4 % dan sisnya 54,6 % dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan secara parsial Daya tarik wisata memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan dengan nilai  $t_{hitung} = 8.225 > t_{tabel} = 1,657$  dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan dengan nilai  $t_{hitung} = 3.263 > t_{tabel} = 1,657$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Medan Zoo, Sumatera Utara.

**Kata Kunci :** Agrowisata, Fasilitas, Electronic Word Of Mouth, Keputusan Berkunjung.

### **Abstract :**

*This study aims to examine the influence of Tourist Attraction and Service Quality on Tourist Satisfaction at Medan Zoo, North Sumatra. The population consisted of 80,839 tourists, with a sample size of 120 respondents determined using Hair et al.'s formula.. Based on the results of the study, it was shown that the variables of facilities and electronic word Results indicate that Tourist Attraction and Service Quality simultaneously and significantly affect Tourist Satisfaction. This is evidenced by an F-value of  $112.064 > 3.08$ , with a significance level of  $0.000 < 0.05$  (sig. <  $\alpha$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.464, indicating that 46.4% of Tourist Satisfaction is influenced by Tourist Attraction and Service Quality, while the remaining 54.6% is attributed to other factors. Partially, Tourist Attraction significantly affects Tourist Satisfaction (t-value = 8.225), and Service Quality significantly affects Tourist Satisfaction (significant value). Thus, it is concluded that there is a positive and significant influence of Tourist Attraction and Service Quality on Tourist Satisfaction at Medan Zoo, North Sumatra.*

**Keywords:** Tourist Attraction, Service Quality, Tourist Satisfaction.

Copyright (c) 2024 Nora Florentina Simalango<sup>1</sup>

□Corresponding author :

Email Address : [norasimalango58@mhs.unimed.ac.id](mailto:norasimalango58@mhs.unimed.ac.id)

## PENDAHULUAN

Saat ini, pariwisata di Indonesia terus dipacu untuk tumbuh menjadi salah satu sektor penting yang memberikan kontribusi signifikan dalam pembangunan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata di Indonesia terdiri dari berbagai jenis, seperti wisata alam, budaya, maritim atau bahari, cagar alam, konvensi, ziarah, dan pertanian. Pemerintah turut mendukung perkembangan pariwisata ini sebagai wujud komitmen dalam mengoptimalkan potensi nasional. Dukungan tersebut dituangkan secara rinci dalam Rencana Strategis Kementerian Pariwisata, Rekreasi, dan Industri Kreatif, yang mencakup arah kebijakan, strategi, regulasi, serta kerangka kelembagaan (Kemenaregraf, 2020:59). Hal ini menunjukkan kesungguhan pemerintah dalam mengembangkan potensi wisata Indonesia. Salah satu jenis pariwisata yang tengah dikembangkan saat ini adalah wisata alam. Wisata alam memiliki potensi besar untuk mendorong pertumbuhan ekonomi sekaligus pengembangan wilayah di Indonesia. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor yang sangat menjanjikan dalam meningkatkan perekonomian negara kepulauan ini. Indonesia sendiri dikenal sebagai negara yang kaya akan keanekaragaman flora dan fauna. Pengelola memiliki peran penting dalam mengembangkan objek wisata agar dapat menarik perhatian wisatawan dan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pengunjung. Salah satu contohnya adalah Medan Zoo, yang memiliki potensi besar untuk menjadi daya tarik wisata unggulan di wilayah Medan. Untuk mencapai hal tersebut, pengelola tidak hanya harus memiliki keunggulan atau keunikan pada produk jasa wisata yang ditawarkan, tetapi juga perlu memberikan perhatian khusus pada strategi pemasaran. Strategi ini meliputi pengembangan fasilitas yang memadai, serta peningkatan kualitas layanan yang mampu memenuhi ekspektasi pengunjung.

Kepuasan wisatawan terbentuk dari daya tarik wisata yang menarik dan sesuai dengan minat yang sedang tren, sehingga membuat pengunjung merasa puas dengan objek wisata yang tersedia. Sebagaimana dijelaskan oleh Novi Rukhviyanti & Nur Hayati (2022), daya tarik wisata memiliki hubungan erat dengan kepuasan wisatawan yang didasarkan pada perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan. Melalui daya tarik wisata, wisatawan memiliki ekspektasi terhadap wisata yang mereka kunjungi. Medan Zoo menawarkan berbagai daya tarik wisata yang menarik. Daya tarik wisata mencakup koleksi beragam satwa dari berbagai spesies seperti mamalia, reptile, burung dan amfibi. Pengunjung dapat melihat hewan-hewan ini dalam kandang yang disesuaikan dengan habitat aslinya. Selanjutnya Medan Zoo juga menawarkan fasilitas outbound dengan berbagai wahana yang menantang seperti flying fox dan jembatan tali yang dimana kesannya menambah keseruan bagi pengunjung. Medan Zoo juga menyediakan fasilitas bermain seperti kereta api anak, ayunan, perahu angsa dan adanya pertunjukan hewan yang menarik. Namun untuk sekarang ini segala daya tarik wisata yang diberikan oleh Medan Zoo mengalami permasalahan yang menghambat pengembangan dan pemanfaatan daya tarik wisata secara optimal. Dimana terdapat kondisi kandang satwa yang tidak memenuhi standar kesejahteraan hewan, kerusakan fasilitas permainan dan wahana, serta infrastruktur yang kurang memadai menjadi kendala utama yang berdampak negatif terhadap kenyamanan pengunjung dan kesehatan satwa. Banyak wisatawan yang mengeluh dan kecewa setelah berkunjung ke Medan Zoo.

Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Medan Zoo terus mengalami penurunan setiap tahunnya. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan apakah langkah-langkah yang diambil oleh Pemerintah daerah untuk meningkatkan kunjungan wisatawan sudah efektif atau masih belum optimal. Dengan demikian, penting untuk meninjau kembali persepsi wisatawan dalam menentukan keputusan berkunjung ke Medan Zoo, terutama dari aspek daya tarik dan kualitas pelayanan yang diberikan. Penurunan ini menunjukkan dampak berkelanjutan dari situasi yang tidak menentu dalam sektor pariwisata, meskipun ada upaya untuk menarik kembali pengunjung setelah pandemic, tantangan tetap ada dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung ke Medan Zoo.

Kualitas layanan juga memiliki pengaruh kuat pada waktu layanan yang tersedia, serta perilaku spesifik wisatawan dan sebagai akibatnya pihak pengelola memerlukan strategi yang berbeda. Wiwik (2019) mengatakan pelayanan adalah suatu aktivitas yang berlangsung melalui

interaksi langsung antara individu dengan individu lain, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan. Dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa pengunjung, mereka merasa tidak puas karena tidak adanya tour guide atau pemandu wisata yang dapat memberikan informasi dan arahan mengenai hewan-hewan yang ada di Medan Zoo, sehingga pengalaman pengunjung menjadi kurang informatif dan bermakna.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan dalam berwisata di Medan Zoo Sumatera Utara, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan dalam berwisata di Medan Zoo Sumatera Utara, dan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan dalam berwisata di Medan Zoo, Sumatera Utara.

### **Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan sebuah destinasi wisata dalam memenuhi harapan pengunjung. Kotler dan Keller (2016: 153) menjelaskan bahwa kepuasan adalah reaksi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan ekspektasi terhadap produk atau jasa dengan hasil yang diperoleh. Menurut Rahadian (2021: 3) kepuasan wisatawan dapat dipahami sebagai evaluasi pelanggan terhadap pemenuhan tersebut kurang memadai, maka hal itu dianggap sebagai ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan menurut DidinFatihudin, (2019:206) kepuasan wisatawan dapat diartikan sebagai alat pengukur yang mencerminkan tingkat kebahagiaan pelanggan atau konsumen terhadap produk maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan pengertian-pengertian dari berbagai teori para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan dapat dipahami sebagai hasil dari proses membandingkan harapan dengan pengalaman nyata yang diperoleh terkait destinasi, produk atau layanan yang digunakan. Jika pengalaman yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi, maka wisatawan akan merasa puas, sedangkan jika tidak terpenuhi, akan timbul ketidakpuasan.

### **Daya Tarik Wisata**

Henry (2020:54) menjelaskan bahwa daya tarik wisata merupakan segala hal yang unik, indah, dan bernilai, termasuk keanekaragaman sumber daya alam, budaya, serta produk buatan manusia yang menjadi objek kunjungan para wisatawan. Dengan demikian, daya tarik wisata meliputi berbagai faktor yang menjadikan suatu lokasi menarik, baik dari segi alam, budaya, maupun fasilitas dan atraksi yang ada. Menurut Nenny Wahyuni (2018) Dalam industri pariwisata, daya tarik memegang peranan yang sangat vital, hal ini dikarenakan apabila suatu tempat memiliki daya tarik tersendiri dapat menarik pengunjung ataupun wisatawan. Dimana daya tarik yang kuat tidak hanya meningkatkan jumlah kunjungan tetapi juga memperkuat ketertarikan wisatawan terhadap tempat tersebut. Selain itu daya tarik wisata menjadi modal utama yang mendukung pengembangan ekonomi lokal melalui peningkatan lapangan pekerjaan, promosi produk lokal, dan pembangunan infrastruktur yang memadai. Dari pendapat ahli di atas daya tarik wisata dapat diartikan sebagai elemen utama yang sangat berperan signifikan dalam menjadikan suatu wilayah sebagai destinasi wisata yang menarik bagi pengunjung. Daya tarik ini mencakup keunikan, keindahan, dan nilai yang berasal dari kekayaan alam, budaya, serta hasil buatan manusia yang menjadi alasan utama wisatawan memilih untuk berkunjung. Keberadaan daya tarik yang khas dan menarik tidak hanya memicu minat pengunjung, tetapi juga menjadi komponen kunci dalam industri pariwisata yang mampu menarik wisatawan dan mendukung pengembangan destinasi berkelanjutan.

### **Kualitas Layanan**

Menurut Wiwik (2019) kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan yang dialami pelanggan dengan harapan mereka terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan fokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan ketepatan dalam penyampaian, sehingga tercipta keselarasan yang seimbang dengan

ekspektasi pelanggan. Sementara itu, Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian, dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah harapan pelanggan dan layanan yang benar-benar diterima. Kualitas layanan sendiri terbagi menjadi tiga kategori: layanan memuaskan (jika layanan sesuai dengan harapan), layanan kurang memuaskan (jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan), dan layanan ideal (jika layanan yang diterima melebihi harapan).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nenny wahyuni dan Alfie Hafiz yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa daya tarik wisata secara individual memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Kebun Binatang Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Hayati dan Novi Rukhviyanti hasil penelitiannya menunjukkan bahwa memberikan nilai tinggi kepada pelanggan adalah kunci utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas. Kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kebun Binatang Bandung juga sangat dipengaruhi oleh daya tarik yang dimiliki oleh kebun binatang tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Nurmala dan Sullaida hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Fasilitas, Daya Tarik Wisata Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujung Blang Kota Lhokseumawe.

- H1 :Terdapat Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Medan Zoo Sumatera Utara  
H2 : Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Medan Zoo Sumatera Utara  
H3 : Terdapat Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Medan Zoo Sumatera Utara

## METODOLOGI

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Medan Zoo, yang beralamat di jalan Bunga Rampai IV, Kelurahan Simalingkar B, Deli Serdang Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan dari April sampai Juni 2025. Jenis penelitian berdasarkan jenis data pada penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif pada pendekatan deskriptif yang mana penelitiannya dengan cara mengumpulkan data berupa angka dan dibuat dalam bentuk skala pengukuran. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif yaitu penelitian yang mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya seperti pada penelitian ini yaitu mencari hubungan antara variabel X yaitu daya tarik wisata dan kualitas layanan dengan variabel Y yaitu Kepuasan Wisatawan. Persoalan berapa jumlah populasi dalam suatu penelitian tergantung dari kriteria subjek penelitian. Jumlah wisatawan yang sudah berkunjung ke Medan Zoo Sumatera Utara adalah sebanyak 80. 893 wisatawan pada periode tahun 2024 merupakan populasi pada penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas instrument dalam penelitian ini diketahui dengan cara membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $df = n-2$ , maka  $df = 30-2 = 28$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,361.

**Tabel 1.1 Uji Validitas Variabel Daya Tarik (X1)**

**Tabel Hasil Uji Validitas Variabel X1**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1	0.765	0.361	Valid
2	0.718	0.361	Valid
3	0.446	0.361	Valid
4	0.425	0.361	Valid

5	0.674	0.361	Valid
6	0.521	0.361	Valid
7	0.497	0.361	Valid
8	0.580	0.361	Valid
9	0.718	0.361	Valid
10	0.714	0.361	Valid
11	0.620	0.361	Valid
12	0.603	0.361	Valid
13	0.714	0.361	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  menunjukkan bahwa dari 13 survei variabel daya tarik(X1) memenuhi syarat karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga memenuhi syarat untuk penelitian.

**Tabel 1.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)**

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel X2			
Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1	0.845	0.361	Valid
2	0.728	0.361	Valid
3	0.699	0.361	Valid
4	0.823	0.361	Valid
5	0.647	0.361	Valid
6	0.782	0.361	Valid
7	0.817	0.361	Valid
8	0.806	0.361	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa indikator –indikator variabel kualitas layanan (X2) semuanya memiliki korelasi diatas 0,361. Hal ini menandakan bahwa semua indicator yang ditentukan dalam variabel kualitas layanan telah memenuhi syarat sehingga layak untuk digunakan dalam penelitian.

**Tabel 1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)**

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Y			
Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1	0.888	0.361	Valid
2	0.839	0.361	Valid
3	0.681	0.361	Valid
4	0.768	0.361	Valid
5	0.839	0.361	Valid
6	0.477	0.361	Valid
7	0.698	0.361	Valid
8	0.623	0.361	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  . untuk setiap item pertanyaan instrument lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  ,sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel kepuasan wisatawan (Y) berstatus valid dan layak digunakan dalam penelitian ini karena memenuhi syarat (  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ).

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 1.4 Uji reliabilitas Variabel Daya Tarik (X1)**

Reliabilitas Statistics	
Cronbach'S Alpha	N of items

.855	13
------	----

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dapat di lihat hasil dari tabel 1.4 diatas bahwa nilai *Alpha Cronbach's* untuk variabel daya tarik (X1) yang terdiri dari 13 item pernyataan adalah sebesar 0,855. Nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361 ( $Alpha\ Cronbach's > r_{tabel}$ ). Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan untuk variabel daya tarik (X1) bersifat reliable

**Tabel 1.5 Uji reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2)**

Reliabilitas Statistics	
Cronbach'S Alpha	N of items
.900	8

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dapat di lihat hasil dari tabel 1.5 diatas bahwa nilai *Alpha Cronbach's* untuk variabel kualitas layanan (X2) yang terdiri dari 8 item pernyataan adalah sebesar 0,900. Nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361 ( $Alpha\ Cronbach's > r_{tabel}$ ). Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan untuk variabel kualitas layanan (X2) bersifat reliable.

**Tabel 1.6 Uji reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)**

Reliabilitas Statistics	
Cronbach'S Alpha	N of items
.874	8

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dapat di lihat hasil dari tabel 1.6 diatas bahwa nilai *Alpha Cronbach's* untuk variabel kepuasan wisatawan (Y) yang terdiri dari 8 item pernyataan adalah sebesar 0,874. Nilai ini lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361 ( $Alpha\ Cronbach's > r_{tabel}$ ). Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan untuk variabel kualitas layanan (Y) bersifat reliable.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 1.7 Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardize d Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.59429407
Most Extreme Differences	Absolute	.035
	Positive	.035
	Negative	-.032
Test Statistic		.035
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Berdasarkan pengujian normal diatas, dapat dilihat bahwa nilai Asymp.Sid (2- tailed) sebesar 0,200, dimana signifikansi telah memenuhi persyaratan uji normalitas sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribsui normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 1.8 Uji Multikoloniearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.235	2.858		2.881	.001		
	Dayatarik_x1	.342	.108	.309	3.160	.002	.571	1.752
	Kualitaslayanan_x2	.393	.109	.352	3.600	.000	.571	1.752

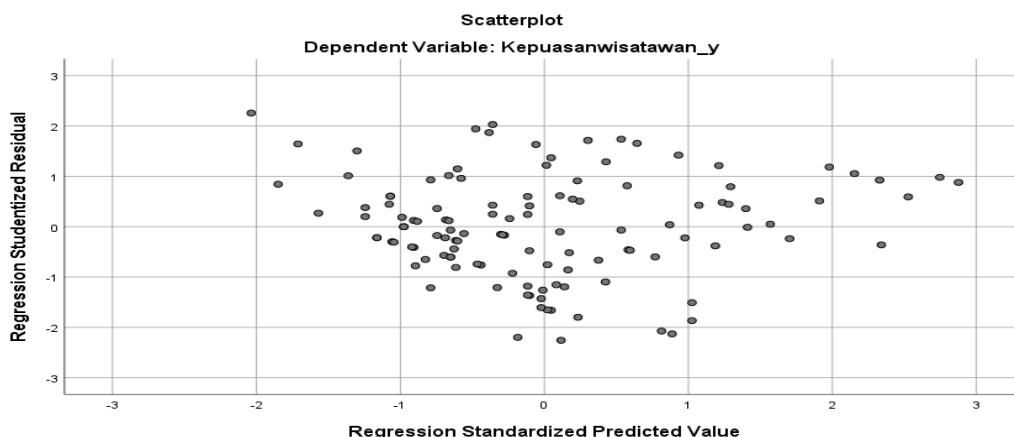
a. Dependent Variable: Kepuasanwisatawan\_y

Sumber: Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Berdasarkan perhitungan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yaitu daya tarik wisata dan kualitas layanan memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang bernilai (X1) = 1,752 dan (X2) = 1,752 sehingga lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance value* yang diperoleh menunjukan nilai lebih dari 0,10. Dilihat pada bagian koefisien yang terdapat di output bahwa *tolerance value* yaitu (X1) = 0,571 dan (X2) = 0,571. Hal ini menunjukan bahwa nilai toleransi diatas 0,10 dan VIF mempunyai angka dibawah 10, yang mengartikan bahwa data bebas dari permasalahan multikolinearitas. Uji Hateroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS For Windows Versi 27.0 dapat dilihat dalam scatter plot berikut:

**Gambar 1.1 Grafik Scatterplots**



Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 (Diolah tahun 2025)

Dari gambar diatas bahwa titik – titik data menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu X dan Y, lalu titik – titik tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

## C. Analisis Linear Berganda

**Tabel 4. 1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.235	2.858		2.881	.001
	Dayatarik_x1	.342	.108	.309	3.160	.002
	Kualitaslayanan_x2	.393	.109	.352	3.600	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanwisatawan\_y

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 ( Diolah tahun 2025)

Dari hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 8.235 , untuk variabel Daya Tarik (X1) sebesar 0.342 dan variabel Kualitas layanan (X2) sebesar 0.39. . Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 12.388.+ 0,457X_1 + 0,178X_2 + e$$

## D. Uji Hipotesis

## 1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

**Tabel 4. 2 Hasil Uji T ( Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.235	2.858		2.881	.001		
	Dayatarik_x1	.342	.108	.309	3.160	.002	.571	1.752
	Kualitaslayanan_x2	.393	.109	.352	3.600	.000	.571	1.752

a. Dependent Variable: Kepuasanwisatawan\_y

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 ( Diolah tahun 2025)

Daya tarik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan dengan nilai  $t_{hitung} = 3.160 > t_{tabel} 1,657$  dan probabilitas pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini berarti semakin meningkat Daya tarik pada Medan Zoo maka semakin meningkat Kepuasan Wisatawan.

Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan dengan  $t_{hitung} = 3.600 > t_{tabel} 1,657$  dan probabilitas pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini berarti semakin meningkat Kualitas Layanan pada Medan Zoo maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Wisatawan.

## 2. Uji F (Simultan)

**Tabel 4. 3 Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2110.886	2	1055.443	64.158	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3724.239	117	31.831		



Total	5835.125	119
a. Dependent Variable: Kepuasanwisatawan_y		
b. Predictors: (Constant), Kualitaslayanan_x2, Dayatarik_x1		

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 ( Diolah tahun 2025)

Dari hasil pengujian terhadap Uji F seperti yang di tampilkan pada tabel diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 64.158 pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Adapun  $F_{tabel}$  diperoleh dengan rumus  $df_1 = k-1$  ;  $df_2 = n-k$  (2; 120) adalah 3,08. Dengan demikian  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $64.158 > 3,08$  dengan *level of significance* ( $\alpha$ )  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel Daya tarik dan Kualitas layanan secara bersama –sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan pada Medan Zoo, Sumatera Utara.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4. 4 Uji Koefisiien Determinasi  $R^2$**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 <sup>a</sup>	.562	.551	3.642
a. Predictors: (Constant), Kualitaslayanan_x2, Dayatarik_x1				
b. Dependent Variable: Kepuasanwisatawan_y				

Sumber : Hasil Perhitungan Data SPSS 26.0 ( Diolah tahun 2025)

Pada hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0,562. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel bebas yaitu variabel Daya tarik (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan memiliki hubungan sebesar 56,2 % .

#### **Pengaruh Daya Tarik Wisata (X1) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)**

Berdasarkan hasil uji statistik, melalui uji parsial (uji t) dilihat dari nilai koefisien regresi, diketahui pengaruh daya tarik wisata(X1) terhadap kepuasan wisatawan(Y) sebesar 0,342 atau setara dengan 34,2%, kemudian sisanya sebesar 65,8% dipengaruhi oleh faktor –faktor lain. Serta perolehan nilai t hitung untuk variabel daya tarik wisata adalah sebesar 3.160, sedangkan untuk nilai t tabel dengan signifikansi 0,05 sebesar 1.657. Sehingga dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} = 3.160 > t_{tabel} 1,657$  dengan sig.  $0,02 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dapat diterima.

#### **Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)**

Berdasarkan hasil uji statistik, melalui uji parsial(uji t) dilihat dari nilai koefisien regresi(beta) diketahui pengaruh kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan wisatawan(Y) sebesar 0,393 atau setara dengan 39,3 %, dimana sisanya sebesar 60,7% dipengaruhi oleh faktor –faktor lain. Serta terdapat perolehan nilai t hitung untuk kualitas layanan sebesar 3,600, sedangkan untuk nilai t tabel dengan signifikansi 0,05 sebesar 1.657. Sehingga dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} = 3.600 > t_{tabel} 1,657$  dengan nilai sig.  $0,00 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dapat diterima. **Pengaruh Fasilitas dan Electronic Word Of Mouth Terhadap**

#### **Pengaruh Daya Tarik Wisata(X1) dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, melalui koefisien determinasi (R Square) diketahui

bahwa daya tarik wisata (X1) dan kualitas layanan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Medan Zoo sebesar 0,562 atau setara dengan 56,2 %, dimana sisanya 43,8% variasi kepuasan wisatawan kemungkinan dipengaruhi oleh faktor –faktor lain yang berada diluar cakupan daya tarik wisata dan kualitas layanan. Diperoleh juga hasil uji F sebesar 64.158 yang melebihi hasil F tabel sebesar 3.08 dengan signifikasni 0.00 yang lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat diketahui nilai  $t_{hitung} = 64.158 > t_{tabel} 3,08$  dengan nilai sig.  $0,00 < 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa daya tarik wisata dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Medan Zoo dapat diterima.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya Tarik Wisata (X1) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y) dalam berwisata di Medan Zoo, Sumatera Utara. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yaitu daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan telah di uji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
2. Kualitas Layanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y) dalam berwisata di Medan Zoo, Sumatera Utara. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yaitu daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan telah di uji dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
3. Daya Tarik Wisata (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) dalam berwisata di Medan Zoo, Sumatera Utara. Dengan demikian hipotesis penelitian ini dapat diterima.

## Referensi :

- Agung, I. G., Wrecika, A., Suardana, I. W., & Wijaya, N. M. S. (2023). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Ke Bali Zoo Singapadu, Gianyar. IPTA( Industri Perjalanan Wisata), 11(1), 151–157.
- Ahmad Yuno Alif Fianto, Siti Mujanah, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Niat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Kebun Binatang Surabaya. 4(1), 478–489. <https://doi.org/10.47476/manageria.v4i1.6859>
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ..., 180–194.
- DidinFatihudin, dan A. F. (2019). Pemasaran Jasa. In deepublish,cv budi utama.
- Endang Sukatmi, K. (2024). Pengaruh Daya tarik wisata.layanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di wisata puncak kuik desa gajah sambit kponorogo. 7, 10946–10955.
- Esara Arkanti, dan S. I. (2024). Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Loang Baloq Kota Mataram. 4(1), 187–190.
- Hildawati. (2024). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif & Aplikasi Pengolahan Analisa.
- Kemenaregraf. (2020). Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2020-2024. Kreatif, Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata Dan Ekonomi, 1–141.
- Ma’ruf. Arma, Mashur.Razak, M. H. (2023). Pengaruh daya tarik, aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke pulau karampuang di mamuju sulawesi barat. 1(3), 336–350.
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengunjung Di Taman Margasatwa The Influence Of Tourism Facilities And Quality Of Service To Customer Satisfaction At Taman Margasatwa. 13(1).
- Mukti, S. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Hubungan Atmospherics, Servicescape, Dan Destination Attractiveness Di Taman Safari Indonesia Ii. Calyptra, 4(1), 1–11.
- Novi Rukhviyanti; Nur hayati. (n.d.). Analisis Fasilitas , Daya Tarik , Dan Pelayanan Wisata Setelah Era Pandemi Covid-19 Pada Wisatawan Lokal. Senima 8, 97–111.
- Philip Kotler, dan Kevin, L. K. (2016). Marketing Manajemen. In Global Edition (Vol. 22).
- Rahadian, W. R. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Wisatawan Nusantara di Kebun Raya Bogor. *Bogor Hospitality Journal*, 5(2). <http://ojs.stpbogor.ac.id>
- Rahmawati, M. (2023). SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan ( Studi Kasus Pantai Ratu Intan Tarakan ). *SEIKO: Journal of Management & ...*, 6(2), 245–250.
- Ratnasari, R.T., Gunawan, S., & Keni, K. (2020). Emotional Experience on behavioral intention for halal Tourism. *Jurnal of Islamic Marketing*, 11(3), 753–769.
- Ristanti, I. D., & Kuswanto, A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Safari Indonesia Ii Prigen Pasuruan Jawa Timur. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 12(1), 15–31. <https://doi.org/10.24929/feb.v12i1.1584>
- Salma. (2023). Hipotesis penelitian : pengertian, jenis, contoh Lengkap. Deepublish.
- Tungga, S. M., Soegoto, A. S., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Atribut Destinasi Wisata dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Tetena Kumelembuai Tomohon. *EMBA*, 10(2), 641–650.
- Viola, & Ginting, N. (2022). Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata. *TALENTA Conference Series: Energy & Engineering (EE)*, 5(1), 643–648. <https://doi.org/10.32734/ee.v5i1.1529>
- Wahyuni, N., & Hafiz. (2017). Pengaruh daya tarik wisata terhadap tingkat kunjungan di kebun binatang ragunan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 3(1), 119–128.
- Wibiksana, F. X., Estikowati, E., & Alvianna, S. (2022). Pengaruh Produk Wisata, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Kampung Sanan Kota Malang. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(4), 507–514. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i4.568>
- Wiwik, S. (2019). Buku Ajar Kualitas Layanan : teori dan Aplikasi. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).