

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Wisata Tangke Tabu Kabupaten Karo

Regina Emeninta Br Tarigan¹, Sri Rezeki²

^{1,2} Prodi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Nov 7, 2025
Revised Nov 20, 2025
Accepted Des 10, 2025

Keywords:

Minat Berkunjung Kembali
Kualitas Pelayanan
Fasilitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Wisata Tangke Tabu di Kabupaten Karo. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya minat berkunjung Kembali pada industri wisata guna meningkatkan pendapatan pada daerah wisata terkait. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden sebagai sampel yang dipilih secara Purposive Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali, tetapi Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali. Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Regina Emeninta Br Tarigan
Prodi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Medan
Jl. William Iskandar, Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang
Email: reginaetarigan@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Salah satu sektor strategis yang sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia, ialah pariwisata. Sektor ini menciptakan lapangan kerja, berkontribusi pada PDB (Produk Domestik Bruto) negara, dan berdampak positif pada bidang ekonomi lainnya (Prayitno et al., 2023). Menurut laporan dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, Industri pariwisata ialah salah satu sektor yang memberikan dampak pengganda terbesar dalam perekonomian. Seiring dengan pandemi Covid – 19, sektor pariwisata mengalami perkembangan yang konstan. Selama tahun 2024, sektor pariwisata memberikan kontribusi sebesar 4% terhadap PDB, mengalami kenaikan dibandingkan dengan 2023 yang hanya mencapai 3,9%,” ungkap Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Airlangga Hartarto saat menyampaikan pidato utama pada acara Forum Nasional Proyek Pengembangan Pariwisata Indonesia (ITDP), di Jakarta, Kamis (13/3/2025) (Limanseto, 2025). Pariwisata Indonesia telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir, hal ini ditunjukkan dengan jumlah kunjungan wisatawan nusantara pada periode Januari–Juli 2023 sampai dengan Januari–Juli 2024. disimpulkan bahwa pada periode Januari–Juli 2024 tercatat sebesar 598,72 juta perjalanan. Angka ini meningkat 18,03 persen dibandingkan Januari–Juli 2023 (507,25 juta perjalanan). Data diatas menunjukkan adanya peningkatan minat Masyarakat Indonesia untuk melaksanakan perjalanan wisata di dalam negeri.

Kabupaten Karo, yang terletak di Sumatera Utara, ialah salah satu daerah Indonesia yang memiliki banyak potensi wisata yang menarik. Di Kabupaten Karo, wisata yang banyak dikenal berada di Berastagi, salah satu daya tarik pariwisata di Berastagi ialah Penatapan Deleng Singkut

yang memiliki prospek cukup potensial untuk dikelola dan dikembangkan alamnya. Di Penatapan Deleng Singkut, Tangke Tabu ialah salah satu wisata alam yang diminati karena suasana sejuk dan pemandangan alamnya yang masih asri. Selain itu, Tangke Tabu juga menawarkan aktivitas luar ruangan seperti bermain permainan *outbound* seperti *flying fox*, *piknic*, *camping* dll. Hal ini yang menjadikan wisata ini sebagai pilihan yang menarik bagi banyak pengunjung, namun mempertahankan Minat Berkunjung Kembali pengunjung menjadi tantangan utama.

Meninjau kembali minat kunjungan telah dianggap sebagai salah satu bidang penting dalam pemasaran dan telah menjadi salah satu komponen penting dalam implementasinya dalam industri pariwisata (Japariato, 2019). Minat Berkunjung Kembali ialah salah satu indikator penting yang memperlihatkan kepuasan pengunjung terhadap pengalaman yang mereka alami. Kepuasan dengan barang dan jasa serta pelayanan yang baik dan berkualitas juga ialah alasan mengapa wisatawan ingin kembali (Riadi et al., 2023).

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan peneliti dengan pengelola Tangke Tabu yakni Bapak Benny Sitepu diketahui bahwa Tangke Tabu mengalami fluktuasi pengunjung yang dikarenakan Tangke Tabu ramai pengunjung disaat saat tertentu seperti lebaran, tahun baru dan perayaan hari besar ataupun tanggal merah. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan popularitas dari penelusuran pengunjung dari wisata tangke tabu yang selama 30 hari terakhir sejak tanggal 27 Juli sampai 26 Agustus 2025 menunjukkan perubahan minat terhadap "Puncak Tangke Tabu" dan "Tangke Tabu" di Indonesia selama 30 hari terakhir. Pada tanggal tertentu, seperti 2 Juli mengalami kenaikan minat penelusuran dikarenakan pada tanggal tersebut ialah hari raya besar pesta bunga dan buah serta 17 sampai 25 Agustus, minat menunjukkan ketertarikan masyarakat yang pada saat tersebut sedang berlangsung acara kemerdekaan Indonesia yang ke 80 yang ialah perayaan hari besar sekaligus hari merah. Berbeda dengan hari hari lainnya yang menunjukkan tidak ditemukan ketertarikan minat masyarakat dalam penelusuran Tangke Tabu.

Terjadinya fluktuasi jumlah pengunjung pada Tangke Tabu, mempengaruhi pendapatan secara keseluruhan. Hal ini juga berdampak pada perekonomian lokal, ketika jumlah pengunjung tidak stabil, bisnis pariwisata mengalami berkurangnya pendapatan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi lapangan kerja dan ekonomi lokal secara keseluruhan. Maka penting untuk meningkatkan Minat Berkunjung Kembali pengunjung sehingga pengunjung dapat mengajak ataupun merekomendasikan pengunjung lain untuk berkunjung pada suatu daerah wisata.

Untuk menerima gambaran awal terkait dengan Minat Berkunjung Kembali, maka peneliti melaksanakan Pra Survei kepada 30 responden yang pernah berkunjung ke Wisata Tangke Tabu. Berdasarkan hasil pra survei yang dilaksanakan peneliti kepada 30 responden ataupun pengunjung diperoleh data bahwa, jumlah responden yang tidak puas dan tidak berencana kembali ke Wisata Tangke Tabu lebih tinggi. ditemukan 16 orang (53,3%) yang menjawab "Tidak" saat ditanya tentang minat untuk berkunjung kembali, sementara hanya 14 orang (46,7%) yang menjawab "Ya". Selain itu, saat ditanya apakah mereka akan merekomendasikan tempat ini, 17 orang (56,7%) menjawab "Tidak", berbanding 13 orang (43,3%) yang menjawab "Ya". Hal ini menunjukkan mayoritas pengunjung merasa kurang puas dan tidak bersedia merekomendasikan Wisata Tangke Tabu kepada orang lain.

Hasil prasurvei sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengunjung masih memiliki tingkat keinginan ataupun minat yang rendah untuk berkunjung kembali ke Wisata Tangke Tabu. Kualitas pelayanan ialah salah satu faktor yang mempengaruhi minat pengunjung untuk kembali ke suatu tempat. Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara keinginan dan harapan wisatawan sebelum dan setelah mengunjungi suatu tempat, serta penilaian wisatawan tentang keunggulan produk ataupun layanan secara keseluruhan, dan faktor penting dalam upaya untuk mencapai kepuasan wisatawan (Riadi et al., 2023).

Jumlah karyawan di wisata Tangke Tabu yaitu Petugas parker, Pekerja taman, Penjaga pos jaga, secara keseluruhan jumlah pekerja adalah tiga orang. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan yang ada di tangke tabu kurang optimal, dimana pekerja yang ada di wisata tangke tabu seperti petugas parkir harus mengelola lahan parkir sendirian dengan lokasi yang cukup luas dan lokasi yang berbeda-beda pekerja taman yang juga mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas bahkan sampai kurang sigap dalam menjaga kebersihan wisata tangke tabu, begitupula dengan penjaga pos jaga yang kurang responsif dalam memberikan panduan wisata kepada pengunjung, bahkan

penjaga pos jaga juga harus merekap tugas dari petugas parkir sehingga tidak berada dilokasi pos jaga saat pengunjung memasuki wisata tangke tabu sehingga pengunjung menunggu sedikit lebih lama saat memasuki wisata.

Dari hasil observasi tersebut maka peneliti melaksanakan penyebaran kuesioner pra survei kepada pengunjung untuk memahami dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh wisata tangke tabu kepada 30 pengunjung. Maka diperoleh bahwa jumlah skor Kualitas pelayanan di Wisata Tangke Tabu dinilai belum maksimal. Berdasarkan pra survei jumlah responden yang menjawab "Tidak" lebih tinggi daripada yang menjawab "Ya" pada setiap pertanyaan. Secara spesifik, 56,7% responden merasa bahwa pekerja lambat merespons kebutuhan mereka dan penampilan mereka kurang rapi. Selain itu, 53,3% responden merasa pekerja kurang kompeten dan pelayanan belum berjalan lancar sesuai harapan. 56,7% responden juga merasa pekerja kurang menunjukkan perhatian pribadi dan keramahan. Hal ini disimpulkan karena terbatasnya jumlah pekerja, yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat.

Dalam jasa industri, fasilitas sangat penting selain kualitas layanan. Hal ini disebabkan fakta bahwa kemampuan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dan berada dalam kondisi yang baik ialah salah satu faktor yang menentukan minat pengunjung untuk kembali ke fasilitas tersebut. Oleh karena itu, kondisi fasilitas saat ini, kelengkapan desain interior dan eksterior, dan tingkat keamanan harus dipertimbangkan, terutama bagi pengunjung (Pratiwi & Prakosa, 2021).

Berdasarkan observasi awal yang sudah dilaksanakan peneliti, peneliti mengumpulkan daftar beberapa Fasilitas yang ada di Wisata Tangke Tabu. Berikut ialah daftar Fasilitas yang ada di Tangke Tabu:

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Pos jaga 1 buah | 1. Tempat Sampah 30 buah |
| 2. Toilet 12 buah | 2. Spot Foto <i>Instagramable</i> 4 titik |
| 3. Tempat Duduk 20 buah | 3. Rumah Pohon 3 buah |
| 4. Aula 2 buah | 4. Warung 5 buah |
| 5. Area Parkir 7 lokasi | 5. Wahana Bermain 2 buah |
| 6. Musollah 1 buah | 6. <i>Charging station</i> 4 titik |
| 7. Papan Informasi 1 buah | 7. Pembayaran Digital 1 titik |
| 8. Area Berkemah - | 8. Tempat Cuci Tangan 2 titik |

Peneliti melaksanakan observasi dan wawancara dengan pengelola Wisata Tangke Tabu untuk mengumpulkan data di atas. Dalam kasus ini, kelengkapan dan kondisi fasilitas menjadi faktor utama yang mempengaruhi keinginan pengunjung untuk kembali berkunjung.

Berdasarkan *review* beberapa pengunjung pada akun Tangke Tabu, diketahui bahwa ditemukan beberapa komentar yang menunjukkan Fasilitas yang kurang memadai bahkan kondisi Fasilitas yang mengalami kerusakan. peneliti melaksanakan pra survei kepada pengunjung Wisata Tangke Tabu, hasil pra survei Fasilitas diperoleh bahwa Fasilitas di Wisata Tangke Tabu dinilai kurang optimal dan memengaruhi kenyamanan pengunjung. Mayoritas responden memberikan nilai "Tidak" pada ketiga pertanyaan survei. Sebanyak 60% responden menilai fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan area umum kurang bersih dan rapi. Selain itu, 53,3% merasa fasilitas pendukung seperti tempat sampah dan papan informasi kurang lengkap dan sulit dipakai. Kondisi terburuk ditemukan pada pertanyaan mengenai fungsi fasilitas, di mana 70% responden menyatakan bahwa ada fasilitas yang rusak dan tidak berfungsi dengan baik. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan kondisi fasilitas yang kurang terawat dan tidak berfungsi ialah salah satu alasan utama mengapa pengunjung tidak mau kembali.

Penelitian telah banyak dilaksanakan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali. Salah satu contohnya ialah penelitian yang dilaksanakan oleh (Putra et al., 2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh" yang memiliki hasil yang positif dan signifikan. Namun, penelitian yang dilaksanakan oleh (Faturrahman, 2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Promosi terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Objek Wisata Pantai" yang hasilnya berpengaruh negatif dan tidak signifikan karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Selain itu, banyak penelitian telah dilaksanakan tentang pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali. Salah satu contohnya ialah penelitian yang dilaksanakan oleh (Kurniawan et al., 2022) "Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan" yang memiliki hasil yang positif dan signifikan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Wisata Tangke Tabu yang berlokasi Jl. Jaranguda, Sempajaya, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Waktu penelitian akan dilaksanakan dimulai dari bulan Juli hingga Agustus. Populasi pada penelitian ialah pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke Wisata Tangke Tabu Deleng Singkut. Populasi pada penelitian tidak diketahui dikarenakan pengunjung tidak meninggalkan identitas dan pengelola wisata tidak melaksanakan pencatatan jumlah pengunjung. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden dengan teknik pengambilan sampel pada penelitian ialah *nonprobability* dan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner. Peneliti memakai skala Likert untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Analisis data penelitian menggunakan Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, dan Uji Hipotesis.

3. HASIL DAN DISKUSI

Sejarah Wisata Tangke Tabu

Tangke Tabu ialah sebuah tempat wisata yang ada di Berastagi, tepatnya di Deleng Singkut. Lokasi wisata ini berada di jalan alternatif Jaranguda tepatnya di Jl. Jaranguda, Sempajaya, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22152. Asal nama Tangke Tabu berasal dari kata Tangke Tabu yang artinya "Batang Tabu" ataupun dikenal dengan Buah Tabu/Labu. Tangke Tabu ialah bagian dari Koperasi Rimba Marga Silima yang memiliki 16 anggota yang diketuai oleh bapak "Benny Sitepu". Wisata ini berdiri pada tahun 2016, yang artinya sudah beroperasi kurang lebih 9 tahun. Luas Tangke Tabu yang dikelola ialah 8 Ha. Wisata ini beroperasi pukul 07.00-19.00 wib, dengan harga masuk 5.000 per orang dan di gratiskan biaya parkir.

Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah disebarkan pada penelitian maka ditemukan klasifikasi responden pada penelitian yakni:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Jumlah Responden	Presentasi
Pertama Kali	48	50%
1-2 Kali	41	42,7%
> 3 Kali	7	7,3%
Total	96	100%

Sumber: Hasil Kuesioner (2025)

Dari hasil tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa wisata tangke tabu memiliki frekuensi kunjungan pertama sebanyak 48 orang, dengan presentasi sebesar 50%; frekuensi kunjungan sebanyak 1 hingga 2 kali sebanyak 41 orang, dengan presentasi sebesar 42,7%, dan frekuensi kunjungan sebanyak 3 kali lebih sebanyak 7 orang, dengan presentasi sebesar 7,3%. Dari penjelasan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengunjung yang menjadi responden penelitian sudah sesuai dengan kriteria yang sudah di sebutkan. Maka dari itu responden dipakai pada penelitian ialah sebanyak 96 orang.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X1) penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Nomor Kuesioner	r _{hitung}	r _{tabel}	Validitas
-----------------	---------------------	--------------------	-----------

1	0,789	0,361	Valid
2	0,681	0,361	Valid
3	0,565	0,361	Valid
4	0,571	0,361	Valid
5	0,568	0,361	Valid
6	0,532	0,361	Valid
7	0,543	0,361	Valid
8	0,653	0,361	Valid
9	0,523	0,361	Valid
10	0,531	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan hasil data diatas dapat dilihat bahwa setiap item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X1) yakni:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,795 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X1) dinyatakan reliable.

Uji Validitas Dan Reliabilitas Fasilitas (X2)

Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas variabel fasilitas (X2) penelitian ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

Nomor Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
11	0,716	0,361	Valid
12	0,790	0,361	Valid
13	0,608	0,361	Valid
14	0,531	0,361	Valid
15	0,758	0,361	Valid
16	0,715	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan pada variabel Fasilitas (X2) dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel Fasilitas (X2) yakni:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	6

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien dari variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,773 yang berarti variabel Fasilitas (X2) dinyatakan reliable.

Uji Validitas Dan Reliabilitas Minat Berkunjung Kembali (Y)

Uji validitas pada variabel Minat Berkunjung Kembali (Y) penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Minat Berkunjung Kembali (Y)

Nomor Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
-----------------	--------------	-------------	-----------

17	0,850	0,361	Valid
18	0,767	0,361	Valid
19	0,544	0,361	Valid
20	0,826	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan pada variabel Minat Berkunjung Kembali (Y) dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel Minat Berkunjung Kembali (Y) yakni:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Minat Berkunjung Kembali (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	4

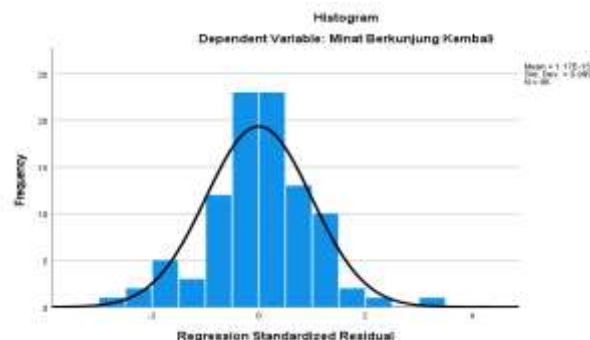
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien dari variabel Minat Berkunjung Kembali (Y) sebesar 0,737 yang berarti variabel Minat Berkunjung Kembali (Y) dinyatakan reliable.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

1) Grafik Histogram

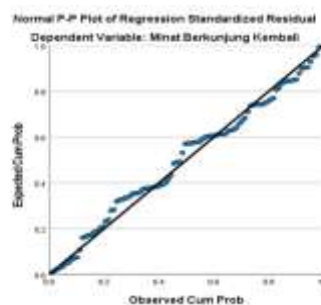


Gambar 1 Histogram

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Menurut gambar di atas, histogram menunjukkan distribusi yang normal karena menampilkan bentuk *belt shaped* (lonceng) dan hampir semua batang variabel ditemukan di dalam histogram, serta tidak melenceng ke kanan maupun ke kiri.

2) Grafik Normal P-Plot



Gambar 2 Normal Probability Plot

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan olah data yang telah dilaksanakan maka diperoleh gambar di atas. Data pada gambar di atas ialah normal karena plot data ataupun titik-titik lingkaran kecil tersebar serta mengikuti

arah garis diagonal dan tidak menyebarkan terlalu jauh dari garis diagonal, jadi data tersebut berdistribusi secara normal

Uji Kolmogorov Smirnov

Tabel 8. Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		
	Std. Deviation		
Most Extreme Differences	Absolute		
	Positive		
	Negative		
Test Statistic			.081
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.126
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.109
		Upper Bound	.125
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Dari tabel di atas didapatkan nilai signifikan sebesar 0.126. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka Uji *Kolmogorov Smirnov* dapat disimpulkan terdistribusi secara normal. Dan data yang di dapatkan dari gambar di atas yakni nilai signifikansi $0.126 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Multikolineritas

Hasil uji multikolinearitas penelitian ini ialah:

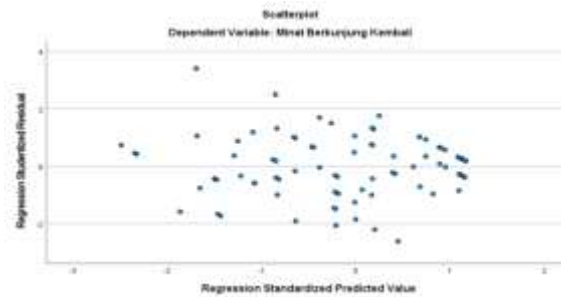
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.832	1.396		.596	.552		
	Kualitas Pelayanan	-.015	.024	-.033	-.625	.534	.952	1.051
	Fasilitas	.637	.040	.857	16.081	.000	.952	1.051
a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali								

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Menurut tabel di atas, nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas ialah 1.051, kurang dari 10, dan nilai Toleransi untuk variabel ini ialah 0,952. Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan multikolineritas.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Gambar 3 Scatterplot

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Dari gambar di atas diperoleh output scatterplot dengan plot/titik-titik menyebar dari atas hingga bawah tersebar dari sumbu 0 dan sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas. Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heterokedastitas.

Analisis Refresi Berganda

Tabel berikut menunjukkan hasil dari uji regresi linier berganda:

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.832	1.396		.596	.552
	Kualitas Pelayanan	-.015	.024	-.033	-.625	.534
	Fasilitas	.637	.040	.857	16.081	.000

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh nilai α (nilai konstanta) yakni 0.832 dan nilai Kualitas Pelayanan (nilai β) ialah -0.015, dan variabel Fasilitas sebesar 0.637. Sebagai kesimpulan, persamaan regresi linier berganda dapat diperoleh yakni:

$$\text{Minat Berkunjung Kembali (Y)} = 0.832 + (-0.015X_1) + 0.637X_2$$

1. Konstanta sebesar 0,832 menunjukkan apabila variabel-variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai dari Y (minat berkunjung kembali) ialah sebesar 0,832
2. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) sebesar -0,015 menunjukkan setiap peningkatan 1% dalam variabel X_1 akan menghasilkan peningkatan dari minat berkunjung kembali sebesar -0,015 (-0,15%) dan apabila setiap penurunan dari variabel X_1 sebesar 1% maka akan menghasilkan penurunan minat berkunjung kembali sebesar -0,015 (-0,15%)
3. Koefisien Fasilitas (X_2) sebesar 0,637 menunjukkan apabila setiap terjadi peningkatan pada variabel X_2 sebesar 1%, maka minat berkunjung kembali meningkat sebesar 0,637(63,7%) ataupun sebaliknya setiap terjadi penurunan pada variabel X_2 sebesar 1% maka minat berkunjung kembali akan menurun sebesar 0,637 (63,7%). Simbol positif (+) menunjukkan arah hubungan searah dan simbol negatif (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara hubungan variabel independen dengan variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Tujuan dari pengujian t hitung ialah untuk menentukan apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berikut disajikan hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T):

Tabel 11. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Regina Emeninta Br Tarigan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Wisata Tangke Tabu Kabupaten Karo*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.832	1.396		.596	.552
	Kualitas Pelayanan	-.015	.024	-.033	-.625	.534
	Fasilitas	.637	.040	.857	16.081	.000

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Nilai ttabel dapat dilihat pada tabel distribusi t memakai tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $n-k=96-3=93$, dan diperoleh nilai ttabel sebesar 1,985.

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil yakni:

1. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung $-0,625 < 1,985$ dan dengan taraf signifikansinya sebesar 0,534. Dikarena nilai signifikansi $0,534 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali.
2. Variabel Fasilitas memiliki nilai thitung $> ttabel$ yakni $16,081 > 1,985$ dan taraf signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan secara parsial dan secara signifikan Fasilitas berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali.

Uji F (simultan)

Uji signifikansi simultan, juga dikenal sebagai uji F. Maka dari itu, dapat dilihat berikut ialah hasil Uji Simultan (Uji F):

Tabel 12. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	844.184	2	422.092	138.391	.000b
	Residual	283.649	93	3.050		
	Total	1127.833	95			
a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 138.391 yang artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $138.391 > 3,09$ dan memiliki tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas (Variabel Independen) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Minat Berkunjung Kembali. Dan H_0 ditolak dan H_a diterima

a. Koefisien determinasi

Tujuan pengujian koefisien determinasi ialah agar menemukan seberapa besar pengaruh yang dimiliki variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan, yang ditunjukkan oleh nilai R-Squared yang semakin mendekati 1 maka semakin besar pula pengaruhnya. Berikut hasil Uji Koefisiensi Determinasi variabel pada penelitian ini:

Tabel 13. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.865a	.749	.743	1.746

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Tabel di atas menunjukkan diperoleh hasil uji koefisien determinasi (R^2) yakni 0.749. Data ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas (Variabel Independen) memiliki pengaruh terhadap Variabel Dependen (Minat Berkunjung Kembali) sebesar 74,9%, serta untuk sisanya 25,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar variabel yang diteliti.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali

Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial memiliki pengaruh negatif terhadap Minat Berkunjung Kembali. Hal ini dapat diamati dari uji t, yang menampilkan thitung < ttabel, yakni $-0,625 < 1,985$. Dari analisis yang telah dilaksanakan, hasil uji t diperoleh nilai signifikansi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali sebesar 0,534. Karena nilai signifikansi $0,534 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali.

Koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan ialah -0,015. Simbol negatif (-) ini menunjukkan adanya hubungan yang berbanding terbalik. Artinya, setiap terjadi peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1%, maka Minat Berkunjung Kembali justru akan mengalami penurunan sebesar 0,015 (ataupun 0,15%). Meskipun demikian, penurunan ini tidak signifikan secara statistik, yang menunjukkan peningkatan kualitas layanan tidak menjadi faktor utama yang mendorong pelanggan untuk kembali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Faturrahman, 2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Promosi terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Objek Wisata Pantai" yang hasilnya berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali

Fasilitas (X2) berdampak positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali secara parsial. Hal ini dapat diamati dari uji t, yang menampilkan thitung > ttabel, yakni $16,081 > 1,985$. Dari analisis yang telah dilaksanakan, hasil uji t diperoleh nilai signifikansi Fasilitas terhadap Minat Berkunjung Kembali sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali.

Koefisien regresi untuk Fasilitas ialah 0,637. Simbol positif (+) menunjukkan adanya hubungan yang searah. Artinya, setiap terjadi peningkatan pada variabel Fasilitas sebesar 1%, maka Minat Berkunjung Kembali akan meningkat sebesar 0,637 (ataupun 63,7%), dan sebaliknya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin besar kecenderungan konsumen untuk berkunjung kembali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Kurniawan et al., 2022) "Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan" yang hasilnya berpengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali

Selain uji t, uji F juga dilaksanakan oleh peneliti untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama). Hasil uji F didapatkan nilai Fhitung sebesar 138,391 yang mana Fhitung > Ftabel $138,391 > 3,09$. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh ialah 0,000 yang mana $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali secara bersamaan. H_0 tidak diterima, dan H_a diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai hasil uji Koefisien Determinasi (R^2), yang ditemukan dalam tabel Model Summary, ialah 0,749. Nilai ini menunjukkan pengaruh dari kedua variabel independen. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh secara bersama-sama sebesar 74,9% terhadap Minat Berkunjung Kembali. Faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam model regresi ini memiliki pengaruh sebesar 25,1% ($100\% - 74,9\%$).

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang sudah dilaksanakan pada bab sebelumnya ialah: Kualitas Pelayanan (X1): Nilai signifikansi 0,534 lebih besar dari 0,05, menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) di Wisata Tangke Tabu. Jadi, hipotesis pertama ditolak. Fasilitas (X2): Nilai thitung (16,081) lebih besar dari nilai ttabel (1,985) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) di Wisata Tangke Tabu. Jadi hipotesis kedua diterima. Kualitas Pelayanan

dan Fasilitas (Simultan): Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) di Wisata Tangke Tabu. Hal ini didukung oleh nilai Fhitung (138,391) > Ftabel (3,09) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. (Sugiyono, 2021)(Hardani et al., 2020)(Dahmiri & Khalik, 2021)(Putra et al., 2016)(Aulia, 2023)(Baiti et al., 2020; Faturrahman, 2024; Lumempow et al., 2023) (Kotler & Armstrong, 2008)(Pajrin, 2016)(Putra et al., 2016)

REFERENSI

- Aulia, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Bus Pariwisata PT. Midas Transportasi Bogor. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 53–83. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.459>
- Baiti, N., Saroh, S., & Hardati, R. N. (2020). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima Dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen. *JIAGABI*, 9(1), 8–15.
- Dahmiri, B., & Khalik, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing UMKM Kuliner di Masa Pandemi Covid-19. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 434.
- Faturrahman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Promosi terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Objek Wisata Pantai. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 3(1), 68–75. <https://doi.org/10.55123/mamen.v3i1.3132>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Japarianto, E. (2019). PENGARUH RETAIL SERVICE QUALITY TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG MALL Di SURABAYA MELALUI PERCEIVED QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 17–26. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.17-26>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kurniawan, A. E., Purwanto, H., & Asmike, M. (2022). Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan. *SIMBA: Seminar Inovasi ...*, September 2022, 1–18.
- Limanseto, H. (2025). *Mendongkrak Kinerja Sektor Pariwisata, Pemerintah Siapkan Berbagai Program Lintas Sektor*. KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK INDONESIA.
- Lumempow, K., Worang, F., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1–11.
- Pajrin, N. (2016). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image), Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada KFC Gelael Bandar Lampung Tahun 2015*. Universitas Lampung.
- Prayitno, A. R. D., Purwantoro, A., Astuti, N. W., & Haryanto, T. (2023). Analisis produktivitas pariwisata: Studi kasus pada beberapa negara berdasarkan perbedaan karakter wilayah. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 11(3), 304–312. <https://doi.org/10.26740/jupe.v11n3.p304-312>
- Putra, I. G. N., Sudiarta, I. N., & Mananda, I. G. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal Ipta*, Vol. 4 No.(2), 1–6.
- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38–49. <https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (2nd ed.). CV. Alfabeta.