

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Pantai Tirta Samudra atau yang lebih dikenal sebagai Pantai Bandengan terletak di Desa Bandengan Kecamatan Jepara. Pantai Bandengan yang mempunyai daya tarik wisata berupa Pantai pasir putih dengan kelandaian pantai yang relatif datar, air laut yang masih jernih dengan ombak yang tidak terlalu besar sangat cocok digunakan untuk berenang atau mandi laut dan sangat cocok untuk olahraga laut, keindahan matahari terbenam yang merupakan pemandangan yang sangat indah di sore hari. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018 jumlah pengunjung di Pantai Bandengan sebanyak 305.902 pengunjung, sedangkan Pantai Kartini sebanyak 232.951 pengunjung, Museum Kartini sebanyak 10.825 pengunjung, Benteng Potugis sebanyak 112.300 Pengunjung dan Pulau Panjang sebanyak 43.650 pengunjung.

Meskipun Pantai Bandengan memiliki potensi yang besar sebagai daerah tujuan wisata, akan tetapi pada kenyataannya Pantai Bandengan masih dihadapkan pada berbagai kendala dan permasalahan yang dapat menghambat dalam pengembangan destinasi pariwisata. Masih rendahnya sarana promosi wisata sehingga tidak terjadinya peningkatan pengunjung yang signifikan. Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia masih belum dapat mengakomodir semua kepentingan wisatawan karena masih terbatasnya fasilitas penunjang yang ada. Disisi lain juga kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam menjaga maupun

melindungi wisata yang berpengaruh pada keberlanjutan kelestarian lingkungan sekitar.

4.2 Deskripsi Responden

Sebelum masuk dalam tahap pengujian, terlebih dahulu akan dikemukakan gambaran karakteristik-karakteristik responden, tujuannya untuk menampilkan informasi-informasi relevan yang terkandung dalam data tersebut. Deskriptif demografi responden memberikan gambaran mengenai karakteristik responden.

Tabel 4.1
Deskriptif Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persentasi
1.	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	42	43.75%
	b. Perempuan	54	56.25%
Jumlah		96	100%
2.	Pendidikan Terakhir:		
	a. SLTA	12	12.5%
	b. Diploma	32	33.3%
	c. Sarjana	52	54.2%
Jumlah		96	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019. Lampiran 2 Hal 88

Data di atas menunjukkan bahwa responden penelitian ini yaitu pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara. Sebagian besar pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu

X ₁	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X _{1.1}	36	37.5	34	35.4	21	21.9	5	5.2	0	0	389	4.05
X _{1.2}	40	41.7	44	45.8	12	12.5	0	0	0	0	412	4.29
X _{1.3}	38	39.6	44	45.8	13	13.5	1	1.0	0	0	407	4.24
X _{1.4}	45	46.9	34	35.4	17	17.7	0	0	0	0	412	4.29
X _{1.5}	42	43.8	44	45.8	10	10.4	0	0	0	0	416	4.33
Rata-Rata Kualitas Pelayanan (X ₁)												

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019. Lampiran 4 hal 100

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berkomunikasi dan memberikan layanan dengan pelanggan yang baik.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas pelayanan untuk item pernyataan 1 (X_{1.1}) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 37.5% sebanyak 36 responden. Artinya, petugas Pantai Tirto Samudra Bandengan mampu berkomunikasi dan memberikan layanan dengan pelanggan yang baik.

2. Pelayanan untuk menyampaikan kepada pelanggan dengan tanggap dan di percaya.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas pelayanan untuk item pernyataan 2 (X_{1.2}) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju bahwa pengelola Pantai Tirto Samudra

Bandengan memberikan pelayanan untuk menyampaikan kepada pelanggan dengan tanggap dan dipercaya.

3. Kebutuhan terhadap informasi destinasi diwisata penyewaan dan peralatan sesuai destinasi masing-masing.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas pelayanan untuk item pernyataan 3 ($X_{1.3}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden merasa pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan memberikan kebutuhan terhadap informasi destinasi diwisata penyewaan dan peralatan sesuai destinasi masing-masing.

4. Pemahaman atas kebutuhan individual atas pelanggan

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas pelayanan untuk item pernyataan 4 ($X_{1.4}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 46.9% sebanyak 45 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan memiliki pemahaman atas kebutuhan individual atas pelanggan.

5. Memberikan layanan yang dapat diandalkan dan tepat

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas pelayanan untuk item pernyataan 5 ($X_{1.5}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan memberikan layanan yang dapat diandalkan dan tepat.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata tertinggi 4.33 adalah jaminan ($X_{1,5}$) dan indikator dengan nilai terendah 4.05 adalah berwujud ($X_{1,1}$), hal ini mengindikasikan bahwa responden menganggap bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan dianggap sudah baik dan tepat sasaran.

4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Promosi (X_2)

Indikator-indikator dari variabel promosi (X_2) terbagi atas 5 indikator, yaitu 1) *Tagline*, 2) *Iklan*, 3) *Event Sponsorship*, 4) *Word of Mouth*. Adapun hasilnya dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X_2)

X_2	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
$X_{2,1}$	36	37.5	34	35.4	21	21.9	5	5.2	0	0	389	4.05
$X_{2,2}$	40	41.7	44	45.8	12	12.5	0	0	0	0	412	4.29
$X_{2,3}$	38	39.6	44	45.8	13	13.5	1	1.0	0	0	407	4.24
$X_{2,4}$	45	46.9	34	35.4	17	17.7	0	0	0	0	412	4.29
Rata-Rata Promosi (X_2)												

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019. Lampiran 4, Hal 101

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemerintah Kab. Jepara bekerjasama dengan pengelola untuk mempromosikan Obyek Wisata Pantai Tirto Samudra.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel promosi untuk item pernyataan 1 ($X_{2.1}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 37.5% sebanyak 36 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa Pemerintah Kab. Jepara bekerjasama dengan pengelola untuk mempromosikan Obyek Wisata Pantai Tirta Samudra.

2. Memberikan paket harga tiket masuk kepada pengunjung yang menggunakan bus atau rombongan.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel promosi untuk item pernyataan 2 ($X_{2.2}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju apabila pengelola memberikan paket harga tiket masuk kepada pengunjung yang menggunakan bus atau rombongan.

3. Melakukan tayangan atau gambar atau kata-kata dalam bentuk spanduk, koran, radio, brosur, billboard, majalah dll.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel promosi untuk item pernyataan 3 ($X_{2.3}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju apabila pengelola melakukan tayangan atau gambar atau kata-kata dalam bentuk spanduk, koran, radio, brosur, billboard, majalah dll.

4. Melakukan hubungan dengan pelanggan, pemasok dan penyalur, melalui kegiatan sponsorship.

X ₃	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X _{3.1}	37	38.5	50	52.1	9	9.4	0	0	0	0	412	4.29
X _{3.2}	32	33.3	58	60.4	6	6.3	0	0	0	0	410	4.27
X _{3.3}	38	39.6	47	49.0	11	11.5	0	0	0	0	411	4.28
X _{3.4}	40	41.7	46	47.9	10	10.4	0	0	0	0	414	4.31
X _{3.5}	33	34.4	53	55.2	10	10.4	0	0	0	0	407	4.24
Rata-Rata Fasilitas (X ₃)												

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019. Lampiran 4, Hal 102

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sewa peralatan di Pantai Tirto Samudra Bandengan sudah lengkap dan sesuai dengan area destinasi wisata yang di tawarkan.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel fasilitas untuk item pernyataan 1 (X_{3.1}) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 52.1% sebanyak 50 responden. Artinya, responden setuju bahwa sewa peralatan di Pantai Tirto Samudra Bandengan sudah lengkap dan sesuai dengan area destinasi wisata yang di tawarkan.

2. Kamar mandi atau bilas dan tempat parkir yang memadai.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel fasilitas untuk item pernyataan 2 (X_{3.2}) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 60.4% sebanyak 58 responden.

Artinya, responden setuju bahwa kamar mandi atau bilas dan tempat parkir sudah memadai.

3. Bagi pengunjung bisa menjelajahi kawasan Obyek Wisata Pantai Tirto Samudra dan bisa menikmati keindahan alam yang ada wiasata.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel fasilitas untuk item pernyataan 3 ($X_{3.3}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 49.0% sebanyak 47 responden. Artinya, responden setuju bahwa responden bisa menjelajahi kawasan Obyek Wisata Pantai Tirto Samudra dan bisa menikmati keindahan alam yang ada wiasata.

4. Tempatnya dengan tertata rapi, bersih dan nyaman.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel fasilitas untuk item pernyataan 4 ($X_{3.4}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 47.9% sebanyak 46 responden. Artinya, responden setuju bahwa Pantai Tirto Samudra tertata rapi, bersih dan nyaman.

5. Fasilitas yang ada di Pantai Tirto Samudra sudah memadai

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel fasilitas untuk item pernyataan 5 ($X_{3.5}$) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 55.2% sebanyak 53 responden. Artinya, responden setuju bahwa fasilitas yang ada di Pantai Tirto Samudra sudah memadai.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata tertinggi 4.31 adalah fasilitas parkir yang memadai ($X_{3,4}$), sedangkan indikator dengan nilai terendah 4.24 adalah lokasi yang strategis ($X_{3,5}$), hal ini mengindikasikan menurut responden fasilitas yang paling menjadi perhatian adalah tempat parkir karena mayoritas responden yang datang ke Pantai Tirta Samudra menggunakan sepeda motor, mobil bahkan bus pariwisata. Selain itu lokasi tempat parkir yang dekat dengan lokasi pariwisata juga menjadi perhatian utama responden.

4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung (Y)

Indikator-indikator dari variabel kepuasan pengunjung (Y) terbagi atas 3 indikator, yaitu 1) Kepuasan general atau keseluruhan, 2) Konfirmasi harapan, 3) Perbandingan situasi ideal. Adapun hasilnya dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Variabel Pengunjung (Y)

Y	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y ₁	46	47.9	44	45.8	6	6.3	0	0	0	0	424	4.42
Y ₂	38	39.6	44	45.8	14	14.6	0	0	0	0	408	4.25
Y ₃	40	41.7	42	43.8	13	13.5	1	1.0	0	0	409	4.26
Rata-Rata Kepuasan Pengunjung (Y)												

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019. Lampiran 4, Hal 103

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Setelah berkunjung Di Pantai Tirto Samudra Bandengan saya merasa puas dengan fasilitas yang ada mulai dari pelayanan dan dan penyewaan peralatan wahana masing-masing.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kepuasan pengunjung untuk item pernyataan 1 (Y_1) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 47.9% sebanyak 46 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa setelah berkunjung Di Pantai Tirto Samudra Bandengan responden merasa puas dengan fasilitas yang ada mulai dari pelayanan dan dan penyewaan peralatan wahana masing-masing.

2. Setelah berkunjung di Pantai Tirto Samudra saya merasa puas dengan pelayanan jasa yang saya dapatkan.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kepuasan pengunjung untuk item pernyataan 2 (Y_2) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju bahwa setelah berkunjung di Pantai Tirto Samudra responden merasa puas dengan pelayanan jasa yang didapatkan.

3. Setelah berkunjung di Pantai Tirto Samudra saya menjalin hubungan kemitraan terus-menerus.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kepuasan pengunjung untuk item pernyataan 3 (Y_3) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 43.8% sebanyak 42 responden. Artinya, responden setuju bahwa setelah berkunjung di Pantai Tirto Samudra responden menjalin hubungan kemitraan terus-menerus.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator dengan nilai rata-rata tertinggi 4.42 adalah kepuasan general atau keseluruhan (Y_1), sedangkan indikator dengan nilai terendah 4.25 adalah konfirmasi harapan (Y_2), hal ini mengindikasikan bahwa responden secara keseluruhan puas dengan Pantai Tirta Samudra baik dari segi tempat yang indah dan bersih, kenyamanan, keamanan dan sebagainya.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji moment *product correlation* atau yang lebih dikenal dengan nama *corrected item-total correlation*. Penelitian ini menggunakan semua sampel sejumlah (n) = 96 maka besarnya $df = 96 - 3 = 93$. Dengan $\alpha = 0,05$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0.202. Berikut adalah ukuran validitas tiap butir-butir pernyataan setiap variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
$X_{1.1}$	0.551	0.202	Valid
$X_{1.2}$	0.525	0.202	Valid
$X_{1.3}$	0.654	0.202	Valid
$X_{1.4}$	0.566	0.202	Valid
$X_{1.5}$	0.513	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019, Lampiran 5, Hal 105

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen kualitas pelayanan adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* (r_{hitung}) setiap item pernyataan $> r_{tabel}$ (0.202).

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
$X_{2.1}$	0.421	0.202	Valid
$X_{2.2}$	0.556	0.202	Valid
$X_{2.3}$	0.695	0.202	Valid
$X_{2.4}$	0.584	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 5, Hal 105

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen promosi adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* (r_{hitung}) setiap item pernyataan $>$ nilai r_{tabel} (0.202)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_3)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
$X_{3.1}$	0.730	0.202	Valid
$X_{3.2}$	0.504	0.202	Valid
$X_{3.3}$	0.737	0.202	Valid
$X_{3.4}$	0.711	0.202	Valid
$X_{3.5}$	0.807	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 5, Hal 106

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen fasilitas adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* (r_{hitung}) setiap item pernyataan $>$ nilai r_{tabel} (0.202).

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Y1	0.688	0.202	Valid
Y2	0.805	0.202	Valid
Y3	0.864	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 5, Hal 106

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen kepuasan pengunjung adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* (r_{hitung}) setiap item pernyataan $>$ r_{tabel} (0.202).

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Untuk ukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien *Cronbach Alpha* $>$ 0.60 menunjukkan suatu konstruk atau variabel tersebut reliabe

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kualitas pelayanan (X_1)	0.782	Reliabel

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Promosi (X_2)	0.755	Reliabel
Fasilitas (X_3)	0.871	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.887	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019, Lampiran 5, Hal 106

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel penelitian, nilainya lebih dari 0.60, yaitu 0.782 untuk variabel Kualitas pelayanan (X_1), 0.755 untuk variabel Promosi (X_2), 0.871 untuk variabel Fasilitas (X_3), dan 0.887 untuk variabel Kepuasan Pengunjung, yang menunjukkan dapat diterimanya derajat reliabilitas. Disimpulkan bahwa instrumen pada masing-masing variabel penelitian memiliki kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier harus terpenuhi beberapa pengujian prasyarat analisis atau asumsi klasik.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Adapun kriteria penilaiannya adalah jika nilai *Asymp Sig* kurang dari atau

sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* lebih dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Berikut adalah hasil pengolahan uji normalitas dengan menggunakan SPSS 21,

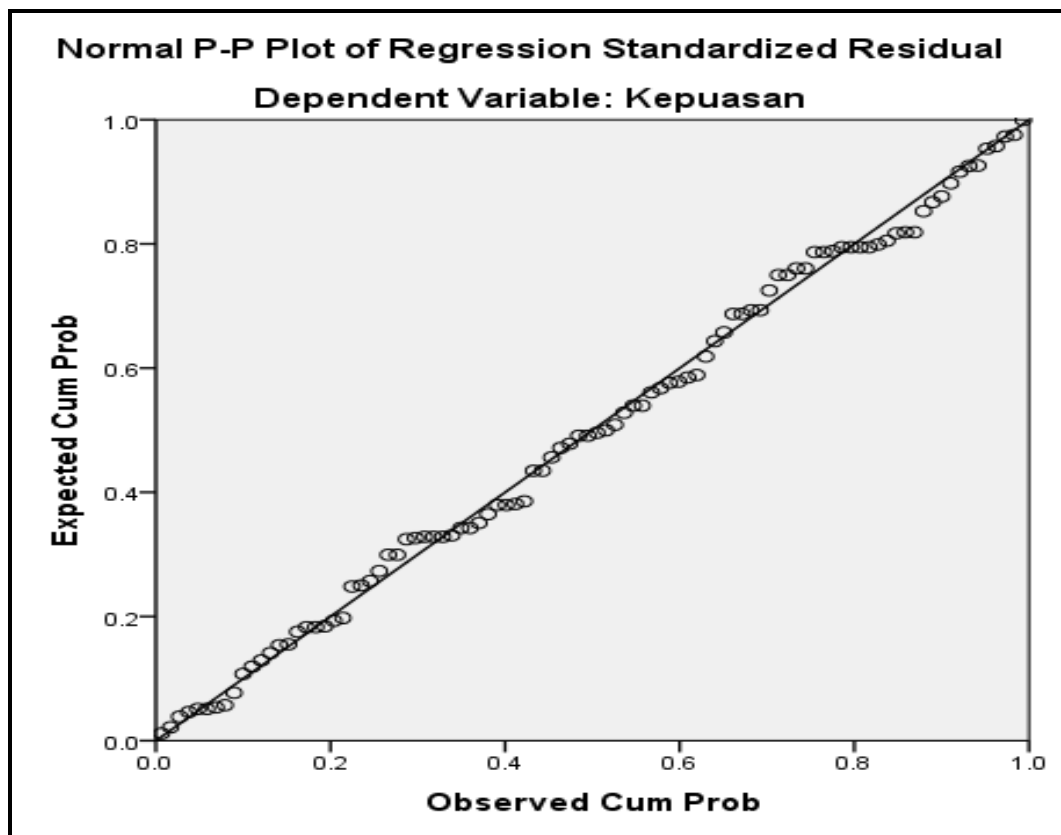
Tabel 4.11
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.29100550
Most Extreme Differences	Absolute	0.052
	Positive	0.052
	Negative	-0.045
Test Statistic		0.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 6 Hal 107

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan uji *kolmogorov smirnov* memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, yaitu 0.200, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi secara normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini juga menggunakan analisis grafik normal *probability plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Berikut gambar grafik normal *probability plot*:



Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019, Lampiran 6, Hal 107

Gambar 4.1
Grafik Uji Normalitas

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Kriteria penilaian kolinieritas dapat diketahui dari besaran VIF (*variance inflation factor*). Kriterianya adalah jika nilai VIF tersebut kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

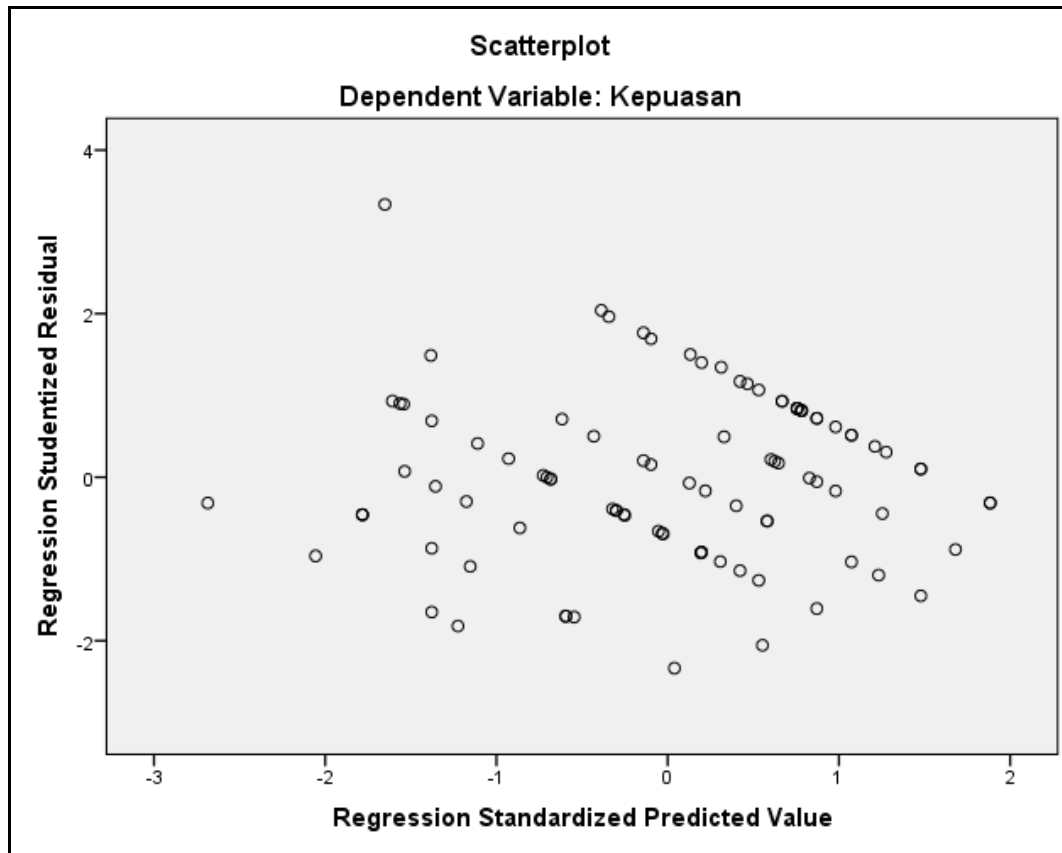
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas.Pelayanan	0.541	3.252
Promosi	0.543	3.254
Fasilitas	0.999	1.001

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 6, Hal 108

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan uji VIF memiliki nilai lebih kecil dari 10, yaitu 3.252 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1), 3.254 untuk variabel Promosi (X_2), dan 1.001 untuk variabel Fasilitas (X_3), sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi masalah multikolinieritas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatter plot*, jika pada grafik *scatter plot* tersebut ada pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit) maka diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dibawah ini:



Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019, Lampiran 6, Hal 109

Gambar 4.2

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED terlihat bahwa titik-titik dari data menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak ada atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas juga bisa dilakukan dengan *spearman's rho*, yaitu mengkorelasikan nilai residual (*unstandardized residual*) dengan masing-masing variabel independen. Jika signifikansi korelasi $< 0,05$, maka pada model regresi terjadi masalah Heteroskedastisitas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Kualitas Pelayanan	Promosi	Fasilitas	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.978**	.025	.054
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.811	.604
		N	96	96	96	96
Spearman's rho	Promosi	Correlation Coefficient	.978**	1.000	.024	.062
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.816	.551
		N	96	96	96	96
Spearman's rho	Fasilitas	Correlation Coefficient	.025	.024	1.000	.011
		Sig. (2-tailed)	.811	.816	.	.919
		N	96	96	96	96
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.054	.062	.011	1.000
		Sig. (2-tailed)	.604	.551	.919	.
		N	96	96	96	96

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 6 hal 108

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk masing-masing variabel nilainya > 0.05 , yaitu 0.604 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1), 0.551 untuk variabel Promosi (X_2) dan 0.919 untuk variabel Fasilitas (X_3), yang artinya tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

4.6 Pengujian Regresi Berganda

Pengujian hipotesis penelitian ini menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini digunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara ketiga variabel dependen terhadap variabel independen. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, digunakan persamaan regresi:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Perhitungan analisis regresi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 4.14
Perhitungan Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.607	1.545		1.040	0.301
Kualitas.Pelayanan	0.892	0.238	1.321	3.751	0.000
Promosi	0.597	0.278	0.755	2.144	0.035
Fasilitas	0.266	0.053	0.369	5.053	0.000

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 7 Hal 110

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai α sebesar 1.607, b_1 sebesar 0.892, b_2 sebesar 0.597, dan b_3 sebesar 0.266. Melihat hasil tersebut maka dapat disusun persamaan regresi:

$$\hat{Y} = 1.607 + 0.892X_1 + 0.597X_2 + 0.266X_3$$

Keterangan:

\hat{Y} = Nilai kepuasan pengunjung yang diteliti.

X_1 = nilai kualitas pelayanan yang diteliti.

X_2 = nilai promosi yang diteliti.

X_3 = nilai fasilitas yang diteliti.

α = Konstanta.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 1.607. Artinya, jika variabel kepuasan pengunjung (Y) tidak dipengaruhi oleh ketiga variabel bebasnya atau kualitas pelayanan (X_1), nilai promosi (X_2), dan nilai fasilitas (X_3) maka besarnya rata-rata kepuasan pengunjung (Y) akan bernilai 1.607.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 (kualitas pelayanan) bernilai positif, yaitu 0.892, menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hal ini mengandung arti untuk setiap penambahan kualitas pelayanan (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0.892.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 (promosi) bernilai positif, yaitu 0.597, menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hal ini mengandung arti untuk setiap penambahan promosi (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0.597.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_3 (fasilitas) bernilai positif, yaitu 0.266, menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hal ini mengandung arti untuk setiap

pertambahan fasilitas (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0.266.

4.7 Hasil Pengujian Hipotesis

4.7.1 Uji Statistik F

Uji F digunakan untuk menguji kesesuaian atau ketepatan model regresi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian model yang digunakan atau untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel-variabel dependen terhadap variabel independen. Apabila nilai signifikansi $F < 0.05$ maka model regresi yang digunakan memiliki pengaruh secara simultan.

Tabel. 4.15
Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	164.154	3	54.718	31.793	0.000
Residual	158.336	92	1.721		
Total	322.490	95			

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 7, Hal 110

Besarnya nilai F_{tabel} dengan df penyebut sebesar 92 dan df pembilang sebesar 3 didapatkan nilai sebesar 2.70. Berdasarkan tabel di atas, pengaruh simultan kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirta Samudra Bandengan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 36.274 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai F_{hitung} (31.793) $>$ F_{tabel} (2.70) maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengunjung atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirta Samudra Bandengan.

4.7.2 Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini digunakan pengujian parsial yaitu untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X_1), nilai promosi (X_2), dan nilai fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Pengujian terhadap hasil regresi dilakukan dengan menggunakan uji t pada derajat keyakinan sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian adalah:

- 1) Jika tingkat signifikansi $> 5\%$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikansi $< 5\%$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

Tabel. 4.16
Perhitungan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.607	1.545		1.040	0.301
Kualitas.Pelayanan	0.892	0.238	1.321	3.751	0.000
Promosi	0.597	0.278	0.755	2.144	0.035
Fasilitas	0.266	0.053	0.369	5.053	0.000

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 7, Hal 110

Berdasarkan hasil uji parsial dalam tabel di atas, pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan diuji sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1): Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil estimasi variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.892 dengan nilai $t_{hitung} = 3.751$ dengan probabilitas sebesar 0.000. Nilai t_{tabel} dengan nilai $df: n-k-1 = 96-3-1 = 92$ dengan taraf signifikansi sebesar 0.05 dengan uji satu arah didapatkan nilai sebesar 1.66159. Berdasarkan hasil penghitungan hipotesis di atas, didapatkan nilai $t_{hitung} = 3.751 > \text{nilai } t_{tabel} (1.66159)$, dengan taraf signifikansi $0.000 < 0.05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan, “Kualitas Pelayanan diduga pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di Pantai Tirto Samudra,” **diterima**.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2): Pengaruh Promoasi terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil estimasi variabel promosi diperoleh nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.597 dengan nilai $t_{hitung} = 2.144$ dengan probabilitas sebesar 0.035. Nilai $t_{hitung} = 2.144$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} (1.66159)$, dengan taraf signifikansi $0.035 < 0.05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel promosi

memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan, “Promosi diduga pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di Pantai Tirto Samudra,” **diterima**.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃): Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil estimasi variabel fasilitas diperoleh nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.266 dengan nilai $t_{hitung} = 5.053$ dengan probabilitas sebesar 0.000. Nilai $t_{hitung} = 5.053$ lebih besar dari nilai t_{tabel} (1.66159), dengan taraf signifikansi $0.001 < 0.05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan, “Fasilitas diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di Pantai Tirto Samudra,” dapat **diterima**.

4.7.3 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi ini digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Semakin mendekati nol besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, maka semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sebaliknya semakin besar koefisien determinasi mendekati angka satu, maka semakin besar pula pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel. 4.17
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.713	0.509	0.493	1.312

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019. Lampiran 7, Hal 110

Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.493. Hal ini berarti variabel independen dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen sebesar 49.3% sedangkan sisanya ($100\% - 49.3\% = 40.7\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai

Tirto Samudra Bandengan

Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan dengan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.892 dan nilai $t_{hitung} = 3.751$ dengan probabilitas sebesar 0.000. Jika dilihat dari koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan maka kepuasan pengunjung juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Gindantara (2013) dan Syah dan Harahap (2014) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Maka dari itu, pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan harus memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pelanggan. Apabila pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat dimungkinkan apabila pelanggan pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen menjadi loyal dan mampu meningkatkan jumlah kunjungan.

Berdasarkan jawaban responden diketahui indikator jaminan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, hal ini disebabkan pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan telah menerapkan *assurance* (jaminan) yang memfokuskan pada jaminan mengenai keramahan dan kesopanan pekerja dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, keamanan taman rekreasi yang meliputi keselamatan para pengunjung dan keamanan tempat parkir, serta pengetahuan pekerja mengenai situasi Pantai Tirto Samudra Bandengan. Hal ini menandakan bahwa *assurance* merupakan salah satu aspek dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

4.8.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan

Secara parsial promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan dengan nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.597 dan nilai $t_{hitung} = 2.144$ dengan

probabilitas sebesar 0.035. Jika dilihat dari koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa semakin baik promosi yang dilakukan oleh pengelola Pantai Tirta Samudra Bandengan maka kepuasan pengunjung akan semakin meningkat. Hasil penelitian mendukung penelitian Syah dan Harahap (2014) dan Sangkaeng (2015) yang menyimpulkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Promosi merupakan unsur dalam bauran pemasaran yang mempengaruhi pengetahuan dan keyakinan konsumen tentang produk sehingga mempengaruhi keputusan pembelian yang akan dilakukannya. Promosi yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh pengunjung yang sudah berkunjung ke tempat ini baik dari mulut ke mulut maupun promosi melalui media sosial berperan terhadap kepuasan yang dirasakan pengunjung pasca berkunjung. Promosi merupakan salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam mempertahankan kontinuitas serta meningkatkan kualitas penjualan, dan untuk meningkatkan kegiatan pemasaran terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan. Promosi merupakan suatu ungkapan dalam arti luas tentang kegiatan-kegiatan yang secara efektif dilakukan perusahaan untuk mendorong konsumen menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Promosi yang dilakukan pengelola Pantai Tirta Samudra Bandengan bisa dikatakan sudah intensif sehingga banyak pengunjung yang mengetahui informasi yang detail tentang Pantai Tirta Samudra Bandengan. Promosi berpengaruh terhadap keputusan pengunjung untuk mengunjungi Pantai Tirta Samudra Bandengan karena responden beranggapan bahwa promosi mengenai Pantai Tirta

Samudra Bandengan sudah menarik, mudah dipahami serta desainnya menarik, namun banyak responden masih memiliki persepsi yang kurang baik tentang Pemerintah Kab. Jepara bekerjasama dengan pengelola untuk mempromosikan Obyek Wisata Pantai Tirto Samudra, sehingga menurut responden Pemerintah Kab. Jepara belum secara optimal mempromosikan Pantai Tirto Samudra Bandengan. Hal ini juga mempengaruhi kepuasan pengunjung secara langsung berdasarkan promosi yang telah dilakukan oleh pengelola mengenai Pantai Tirto Samudra Bandengan.

4.8.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan

Secara parsial fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan dengan nilai koefisien regresi berarah positif sebesar 0.266 dan nilai $t_{hitung} = 5.053$ dengan probabilitas sebesar 0.000. Jika dilihat dari koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan maka kepuasan pengunjung akan semakin meningkat. Hasil penelitian mendukung penelitian Sulistiyana, dkk (2015) dan Rosita (2016) yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Fasilitas merupakan penyediaan

perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi selama berada di Pantai Tirto Samudra Bandengan. Apabila pengelola Pantai Tirto Samudra Bandengan mampu menyediakan fasilitas yang diinginkan pelanggan maka tentunya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan pelanggan.

Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa secara keseluruhan respon pelanggan Pantai Tirto Samudra Bandengan terhadap fasilitas yang disediakan sudah baik terlebih pada indikator fasilitas parkir yang memadai, karena memang Pantai Tirto Samudra Bandengan telah menyediakan area parkir yang cukup luas dengan ongkos biaya yang bias dikatakan murah. Meskipun demikian bagian pada fasilitas yang mendapat penilaian paling rendah adalah lokasi yang strategis. Yang memang lokasi Pantai Tirto Samudra Bandengan agak kedalam, namun pemerintah Kabupaten Jepara sudah memberikan akses jalan yang baik untuk mencapai lokasi.

4.8.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Fasilitas secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan

Hasil pengujian simultan mendapatkan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan. Hasil ini berarti bahwa kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan

pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan. Adapun nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.493, yang artinya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan adalah sebesar 49.7% sedangkan sisanya adalah pengaruh dari variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Dari hasil penelitian, diantara variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pantai Pantai Tirto Samudra Bandengan adalah kualitas pelayanan. Hal ini dapat diketahui dengan melihat *unstandardized coefficients beta* kualitas pelayanan yang paling tinggi sebesar 0.892 dibanding variabel promosi (0.597) dan variabel fasilitas sebesar (0.266).

