

---

**PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG KOLAM RENANG DELI SERDANG**

---

Haditiya Putra, Muhammad Hilman Fikri

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan, Medan, Indonesia

[hilmanfikri@umnaw.ac.id](mailto:hilmanfikri@umnaw.ac.id)

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p data-bbox="237 674 553 768">Diterima: 3 November 2021 Direvisi: 15 November 2021 Disetujui: 18 November 2021</p> <p data-bbox="237 1045 488 1140">Kata Kunci: Fasilitas, Harga Tiket, Kepuasan Pengunjung</p>	<p data-bbox="581 667 1339 1400">Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kolam Renang Deli Serdang Lubuk Pakam yang beralamat di jalan Negara, Petapahan, Kec. Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Nilai <math>t_{hitung}</math> variabel fasilitas (9,024) &gt; <math>t_{tabel}</math> (1,654) dan nilai signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math>, artinya secara partial harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam. Nilai <math>t_{hitung}</math> variabel harga tiket (8,557) &gt; <math>t_{tabel}</math> (1,654) dan nilai signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math>, artinya secara partial harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam. Nilai <math>F_{hitung} = 153,227 &gt; F_{tabel} = 2,66</math> dan signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math>, artinya secara simultan fasilitas dan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam. Nilai <i>Adjusted R Square</i> (<math>R^2</math>) adalah 0,669 artinya bahwa fasilitas dan harga tiket menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,663 atau 66,3%, sedangkan sisanya 33,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>

**PENDAHULUAN**

Usaha di bidang jasa pariwisata di zaman sekarang khususnya bidang rekreasi menjadi salah satu usaha yang sangat menjanjikan. Mengingat pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk melepaskan ketegangan dan memperoleh suasana baru yang menyenangkan dan menghibur. Dengan begitu bisnis kolam renang masih mempunyai peluang yang sangat besar. Tetapi meskipun bisnis ini masih mempunyai peluang yang sangat besar bisnis namun sudah banyak dijalani oleh beberapa pengusaha. Dengan begitu lama kelamaan bisnis kolam renang akan mendapat persaingan yang semakin kuat. Adapun cara yang harus ditempuh perusahaan agar tetap mampu bersaing adalah dengan cara menjamin kepuasan konsumen. Kolam Renang Deli Serdang Lubuk Pakam merupakan salah satu wahana rekreasi kolam renang terbesar di Lubuk Pakam, tidak hanya sekedar

wahana bermain air tetapi juga menyediakan fasilitas pendukung seperti supermarket dan resto.

Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi jika proses penyampaian jasa sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Jika masih terdapat keluhan negatif yang semakin banyak maka akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berpindah ke tempat lain dan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kepuasan konsumen menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan konsumen serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Para pelaku bisnis termasuk usaha kolam renang harus dapat memahami konsep kepuasan konsumen dengan baik apabila mereka ingin memenangkan persaingan. Pada hakekatnya suatu bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Perusahaan berusaha untuk dapat menciptakan dan mempertahankan para konsumen/pelanggan agar tetap menggunakan jasanya.

Menurut William dan Purba (2020) untuk memenuhi permintaan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan dapat memenuhi kebutuhan selama menggunakan jasa yang diberikan, perusahaan juga menyediakan fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan pelanggan secara langsung sehingga mereka tidak merasa jenuh. Karena fasilitas menjadi salah satu komponen penting bagi kehidupan, maka perusahaan harus dapat mengelola dengan baik sepanjang hidupnya, sehingga ia dapat selalu berfungsi dengan baik, ekonomis, efisien dan efektif. Dengan memberikan fasilitas berkualitas dapat memberikan hasil dan manfaat bagi bisnis karena kepuasan pelanggan. Semakin banyak fasilitas yang tersedia akan memberikan kenyamanan lebih maksimal kepada pelanggan (Maryati dan Husda (2020).

Selain fasilitas, ada faktor lain dalam memuaskan pelanggan yaitu memberikan harga terbaik kepada pelanggan. Surbendi dan Komara (2019) menjelaskan harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi ke kepuasan konsumen. Dengan harga yang bersahabat maka minat beli terhadap suatu barang/jasa akan besar. Biasanya konsumen yang akan membeli jasa yang ditawarkan pasti akan membandingkan-bandingkan harga terbaik dan memilih penyedia jasa yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

pra survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan indikator kepuasan pengunjung. Hasil temuan pra-survey dan juga grafiknya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Pra-Survey Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Deli Serdang**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Terpenuhinya Harapan Pengunjung</b>						
1	Manajemen Kolam Renang Deli Serdang telah berupaya dalam memenuhi harapan para pengunjung	1 (7%)	2 (13%)	2 (13%)	9 (60)	1 (7%)
<b>Merekomendasikan ke Orang Lain</b>						
2	Saya memberikan rekomendasi kepada keluarga untuk berkunjung bersama ke Kolam Renang Deli Serdang	3 (20%)	0 (0%)	5 (33%)	6 (40%)	1 (7%)
<b>Kualitas Layanan</b>						
3	Karyawan Kolam Renang Deli Serdang melayani para pengunjung dengan sangat sopan dan ramah	0 (0%)	5 (33%)	1 (7%)	8 (53%)	1 (7%)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa terdapat masalah pada kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang, hal tersebut dapat diketahui dari 10 pernyataan untuk 5 indikator yang digunakan rata-rata pengunjung lebih banyak menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Dari 5 indikator yang digunakan hanya 1 yang mendapat tanggapan positif yang tinggi yaitu indikator lokasi, sedangkan 4 indikator lainnya yakni terpenuhinya harapan pengunjung, merekomendasikan ke orang lain, kualitas layanan dan loyalitas lebih cenderung mendapat tanggapan negatif. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa Kolam Renang Deli Serdang bermasalah terhadap kepuasan pengunjung. Masalah ketidakpuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang ini disebabkan oleh beberapa fasilitas yang disediakan untuk pengunjung belum memadai secara keseluruhan. Adapun temuan peneliti terkait dengan masalah kurang puasanya pengunjung terhadap fasilitas setelah melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung Kolam Renang Deli Serdang yaitu air kolam renang berbau sehingga bikin sakit kepala karena jarang dilakukan penggantian air, terlalu banyak kaporit yang dimasukkan kedalam air sehingga membuat mata jadi sakit, kamar mandi yang disediakan untuk pengunjung juga sangat sedikit sehingga pengunjung jadi susah dan harus mengantri terlalu lama.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Fasilitas**

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2015:152). Zeithmal dan Bitner (2013:278) mengatakan bahwa fasilitas adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari jasa. Menurut Tjiptono (2015:163) indikator fasilitas yaitu (1) Perencanaan spasial, (2) Perencanaan ruangan, (3) Perlengkapan/perabotan, (4) Tata cahaya, (5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

## **2. Harga**

Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2016:324). Malau (2018:126) harga adalah alat pengukur dasar sebuah sistem ekonomi karena harga mempengaruhi alokasi faktor-faktor produksi. Dalam peranannya sebagai penentu alokasi sumber-sumber yang langka, harga menentukan apa yang harus diproduksi (penawaran) dan siapa yang akan memperoleh berapa banyak barang atau jasa yang diproduksi (permintaan).

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:52), menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga.

## **3. Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller (2016:196) kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Yuniarti (2015:233) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

Pendapat William dan Purba (2020:3) adapun indikator kepuasan pelanggan yaitu: (1) Terpenuhinya harapan pelanggan, (2) Merekomendasikan ke orang lain, (3) Kualitas Layanan, (4) Loyalitas, (5) Lokasi.

## **METODE**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kolam Renang Deli Serdang Lubuk Pakam yang beralamat di jalan Negara, Petapahan, Kec. Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji validitas terlebih dahulu dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 30 responden yaitu Pengunjung Kolam Renang Deli Serdang diluar dari responden penelitian, Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	Status
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	1	0,884	0,367	Valid
	2	0,893	0,367	Valid
	3	0,954	0,367	Valid
	4	0,922	0,367	Valid
	5	0,922	0,367	Valid
	6	0,893	0,367	Valid
	7	0,896	0,367	Valid
	8	0,930	0,367	Valid
	9	0,920	0,367	Valid
	10	0,949	0,367	Valid
Harga Tiket (X <sub>2</sub> )	1	0,867	0,367	Valid
	2	0,905	0,367	Valid
	3	0,959	0,367	Valid
	4	0,971	0,367	Valid
	5	0,892	0,367	Valid
	6	0,913	0,367	Valid
	7	0,901	0,367	Valid
	8	0,945	0,367	Valid
	9	0,947	0,367	Valid
	10	0,934	0,367	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	1	0,930	0,367	Valid
	2	0,884	0,367	Valid
	3	0,985	0,367	Valid
	4	0,975	0,367	Valid
	5	0,949	0,367	Valid
	6	0,915	0,367	Valid
	7	0,963	0,367	Valid
	8	0,956	0,367	Valid
	9	0,942	0,367	Valid
	10	0,942	0,367	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021.

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh bahwa pengujian dari seluruh pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,367. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari fasilitas, harga tiket dan kepuasan pengunjung yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

uji reliabilitas berdasarkan koefisien *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala Indikator dapat diterima apabila koefisien alpha di atas 0,60.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Jumlah Butir Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan Hasil
Fasilitas ( $X_1$ )	10	0,978	Reliabel
Harga Tiket ( $X_2$ )	10	0,980	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	10	0,986	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan *croonbach's alpha* pada variabel fasilitas sebesar 0,978 artinya reliabel, variabel harga tiket sebesar 0,980 artinya reliabel dan pada variabel kepuasan pengunjung sebesar 0,986 artinya reliabel. Maka disimpulkan bahwa seluruhnya pernyataan penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dan populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak, penulis menggunakan uji analisis Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi harus lebih besar dan 0,05 untuk dapat dikatakan data terdistribusi normal. Berikut adalah hasil ujinya:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Studentized Deleted Residual
N		156
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean Std.	-.0007813
	Deviation	1.01391202
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.071
	Negative	.055
Kolmogorov-Smirnov Z		-.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.881
		.419

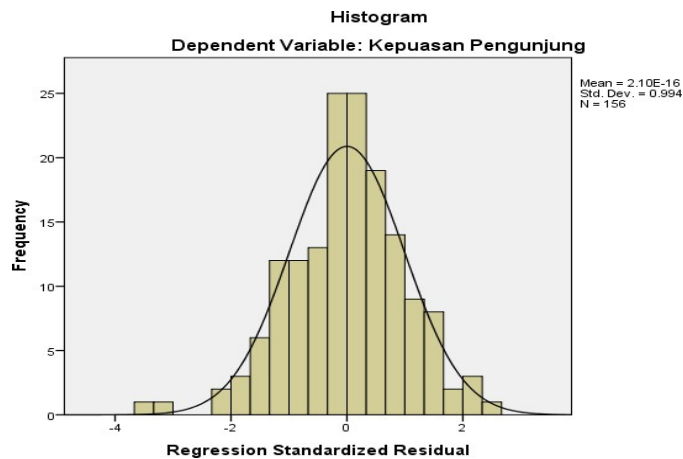
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, 2021.

Tabel 4 menunjukkan menunjukkan bahwa fasilitas, harga tiket dan kepuasan pengunjung normal karena *probability value* > 0,05 yaitu sebesar 0,419. Berikut ini ditampilkan hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan plot.

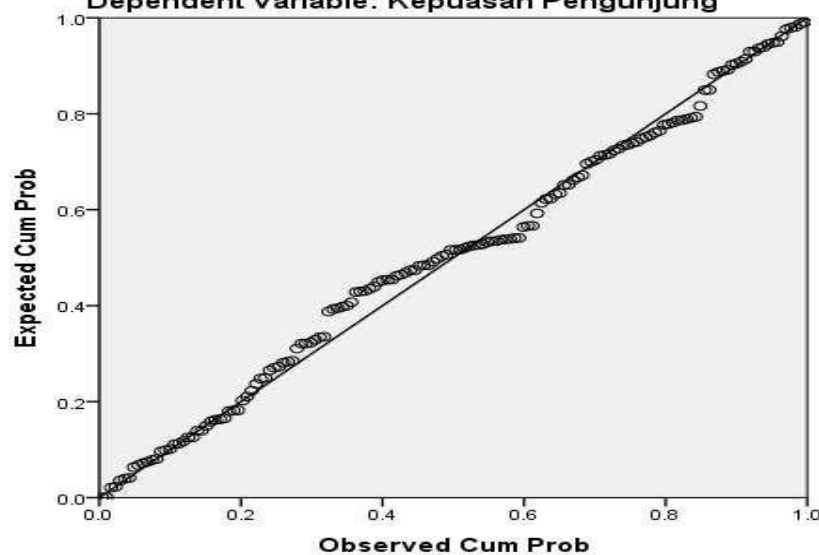
**Gambar 1**  
**Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram**



Sumber: Output SPSS, 2021.

Berdasarkan tampilan histogram terlihat bahwa kurva dependen *Regression Standardized Residual* membentuk gambar seperti lonceng. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan meskipun sedikit terdapat kemiringan. Hal ini juga didukung dengan hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik plot yang ditampilkan pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot**  
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
**Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung**



Sumber: Output SPSS, 2021

Berdasarkan tampilan Normal P-Plot *Regression Standardized* terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Oleh karena itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan meskipun terdapat sedikit plot yang menyimpang dan garis diagonal.

Salah satu cara melihat ada atau tidaknya gejala multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* < 0,1 dan VIF > 10 dapat diindikasikan adanya multikolinieritas begitujuga sebaliknya. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas yang diuji menggunakan SPSS versi 21.00 for windows.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

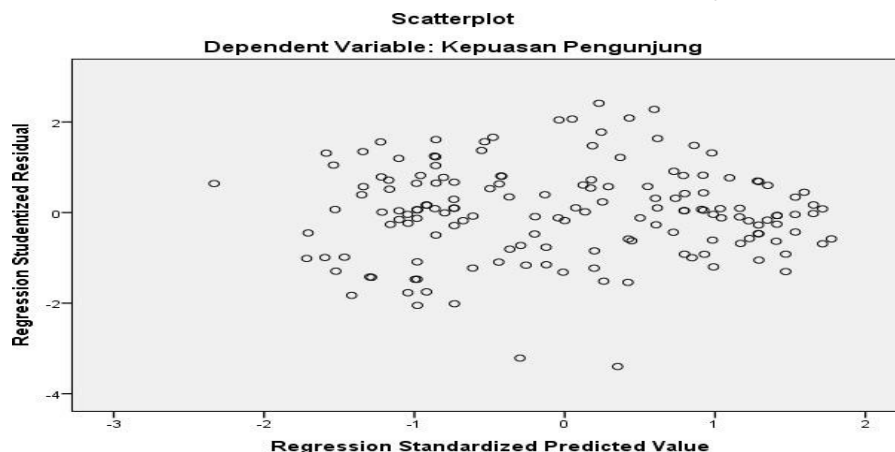
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Fasilitas	.754	1.326
Harga Tiket	.754	1.326

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber:  
Hasil Output SPSS, 2021.

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat pada tabel *Coefficients* kolom *tolerance* dan VIF, nilai VIF untuk variabel fasilitas dan harga tiket adalah 1,326 dengan *tolerance* 0,754. Dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) variabel fasilitas dan harga tiket sebesar 1,326 lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* yaitu 0,754 berada di atas 0,1 maka pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan homokedastisitas.

**Gambar 3**  
**Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Scatterplot**



Berdasarkan tampilan pada *scatterplot* terlihat bahwa plot menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu *Regression Studentized Residual*. Oleh karena itu maka berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik, pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel fasilitas ( $X_1$ ) dan harga tiket ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan pengunjung ( $Y$ ) Kolam Renang Deli Serdang, maka

digunakan analisis regresi linier berganda. Dimana variabel bebasnya adalah fasilitas ( $X_1$ ) dan harga tiket ( $X_2$ ) serta variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung ( $Y$ ). Berikut ini adalah hasil uji regresi linear berganda yang diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 21.00 for windows dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.189	1.806		1.765	.079
1 Fasilitas	.458	.051	.485	9.024	.000
Harga Tiket	.446	.052	.460	8.557	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021.

Berdasarkan tabel 6 maka persamaan analisis linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 3,189 + 0,458X_1 + 0,446X_2.$$

1. Berdasarkan nilai konstanta (a) sebesar 3,189 menunjukkan bahwa tanpa adanya variabel fasilitas dan harga tiket besar nilai kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang adalah 3,189.
2. Nilai koefisien fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,458 bernilai positif, menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. Artinya bahwa jika fasilitas Kolam Renang DeliiSerdang semakin baik maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,458 atau 45,8%.
3. Nilai koefisien harga tiket ( $X_2$ ) sebesar 0,446 bernilai positif, menunjukkan bahwa variabel harga tiket berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. Artinya bahwa jika harga tiket sesuai dengan fasilitas yang diterima, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,446 atau 44,6%

Uji t dilakukan untuk membuktikan hipotesis dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< \alpha$  0,05, maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> \alpha$  0,05, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.189	1.806		1.765	.079
1 Fasilitas	.458	.051	.485	9.024	.000
Harga Tiket	.446	.052	.460	8.557	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021.

Pada tabel 7, diperoleh nilai  $t_{hitung}$ . Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$ . Nilai  $t_{tabel}$  pada  $df (n-k)$  dimana  $n$  adalah banyaknya sampel dan  $k$  adalah banyaknya variabel baik variabel bebas maupun terikat, maka  $156-3 = 153$ . Pada  $df 153$  dengan  $\alpha = 0,05$  nilai  $t$  adalah 1,654.

Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel fasilitas sebesar 7,378 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,654. Karena nilai  $t_{hitung}$  (9,024) >  $t_{tabel}$  (1,654) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang.

Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel harga tiket sebesar 8,557 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,654. Karena  $t_{hitung}$  (8,557) >  $t_{tabel}$  (1,654) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang.

Anova atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8436.109	2	4218.054	153.227	.000 <sup>b</sup>
Residual	4211.808	153	27.528		
Total	12647.917	155			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Harga Tiket, Fasilitas

Pada tabel 8 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  bernilai positif sebesar 153,227 dengan signifikansi sebesar 0,000 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,66. Dengan demikian  $F_{hitung} = 153,227 > F_{tabel} = 2,66$  dan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya variabel fasilitas

dan harga tiket secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil perhitungan Koefisien Determinasi penelitian ini dapat dilihat tabel berikut.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.663	5.247

a. Predictors: (Constant), Harga Tiket, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021.

1. R menunjukkan korelasi sederhana, yaitu fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,817%. Artinya hubungannya sangat kuat, semakin besar R berarti hubungannya semakin kuat.
2. *R square* ( $R^2$ ) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0,667 artinya persentase fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,667 atau 66,7%, sedangkan sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.
3. *Adjusted R Square* merupakan nilai  $R^2$  yang disesuaikan sehingga gambarnya lebih mendekati mutu penajakan model dalam populasi. Dari tabel 4.43 dapat dibaca bahwa *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,66,3 atau 66,3%, sedangkan sisanya 33,7% dijelaskan oleh faktor lain.
4. *Standart Error of The Estimated* adalah ukuran kesalahan prediksi. *Standart Error of The Estimated* juga bisa disebut standart deviasi. Dalam kasus ini nilainya sebesar 5,247. Semakin kecil standart deviasi berarti model semakin baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,458 bernilai positif, menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. Nilai  $t_{hitung}$  variabel fasilitas (9,024) >  $t_{tabel}$  (1,654) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. Dapat disimpulkan bahwa secara partial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.
2. Nilai koefisien harga tiket ( $X_2$ ) sebesar 0,446 bernilai positif, menunjukkan bahwa variabel harga tiket berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. Nilai  $t_{hitung}$  variabel harga tiket (8,557) >  $t_{tabel}$  (1,654) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. Dapat disimpulkan bahwa

secara partial harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.

3. Nilai  $F_{hitung}$  bernilai positif sebesar 153,227 dengan signifikansi sebesar 0,000 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,66. Dengan demikian  $F_{hitung} = 153,227 > F_{tabel} = 2,66$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya secara simultan fasilitas dan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Kolam Renang Deli Serdang di Lubuk Pakam.
4. Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,663 artinya bahwa fasilitas dan harga tiket menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,669 atau 66,3%, sedangkan sisanya 33,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, lokasi, dan suasana perusahaan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>.
- Purba, T., Manajemen, P. S., & Batam, U. P. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28051>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Yuniarti, V.S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Cetakan 1. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed*. Mc.Graw-Hill. Boston