

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park Bandung

Arif Ariagus Dwi Fajar¹, Gilang Pratama Putra², Neni Rohaeni³

Program Studi Industri Pariwisata

Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Sumedang

arifariagus57@upi.edu¹, gilang.p.putra@upi.edu², neni-rohaeni@upi.edu³

ABSTRACT

The problem addressed in this thesis is the influence of facilities on visitor satisfaction at Kiara Artha Park Bandung. The purpose of this research is to identify the facilities and visitor satisfaction at Kiara Artha Park Bandung. The research method used is a quantitative approach with a descriptive approach. Data collection was conducted by distributing Likert scales to respondents who have visited and experienced Kiara Artha Park Bandung. The sampling technique employed is random sampling, with a research sample consisting of 100 respondents selected randomly. Data analysis was carried out using descriptive analysis to measure the influence of facility variables on visitor satisfaction. The results of the study indicate that facilities have a positive and significant impact on visitor satisfaction. The most influential facilities include cleanliness, comfort, and the completeness of public facilities. Based on these findings, it is recommended that the management of Kiara Artha Park continues to improve the quality and availability of facilities to enhance visitor satisfaction and the park's appeal as a tourist destination.

Keywords: Facilities, Visitor Satisfaction, Kiara Artha Park, Descriptive Analysis, Tourism

ABSTRAK

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kiara Artha Park Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fasilitas dan kepuasan pengunjung di Kiara Artha Park Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan skala likert kepada responden yang pernah mengunjungi dan berwisata ke Kiara Artha Park Bandung, teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden yang dipilih secara acak. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif untuk mengukur pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas yang paling berpengaruh meliputi kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas umum. Berdasarkan temuan ini, pihak pengelola Kiara Artha Park disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan daya tarik wisata.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Kiara Artha Park, Analisis Deskriptif, Wisata

PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah sekelompok bidang usaha yang menghasilkan

berbagai barang dan jasa yang diperlukan oleh para pelaku perjalanan wisata. Industri mencakup berbagai aktivitas yang bersifat produktif dan bernilai ekonomi, sehingga pariwisata termasuk dalam golongan kegiatan industri. Dalam industri pariwisata tentunya banyak ditemui segala aktivitas usaha pariwisata adalah usaha yang menggunakan penyediaan barang dan jasa sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan penyelenggara perjalanan wisata.

Perkembangan pariwisata pada saat ini menjadikan pariwisata menjadialah satu penyumbang devisa terbesar di dunia. Pemerintah Indonesia telah mengakui potensi pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan utamanegara dan selalu berupaya untuk mengembangkan industri pariwisata di Indonesia. Semakin meroketnya dunia wisata di Indonesia ada beberapa wisata contohnya seperti wisata budaya, wisata olahraga dan wisata alam. Indonesia merupakan negara yang banyak memiliki berbagai macam kebudayaan, olahraga maupun keindahan alam yang sudah banyak di akui oleh warga asing dan juga sudah banyak didatangi oleh banyak warga asing karena banyak aneka ragam wisata yang ada di Indonesia, dan Indonesia telah menerima puluhan penghargaan internasional dalam bidang pariwisata. Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai potensi wisata yang beragam, karena terdapat berbagai suku bangsa yang berbeda-beda sehingga dapat menciptakan dan mengembangkan industri pariwisata. Bagi Indonesia, Industri pariwisata merupakan peluang yang tidak dapat dilepaskan begitu saja. Pariwisata telah tumbuh menjadi sebuah industri yang sangat menguntungkan dan memiliki prospek yang sangat cerah dikemudian hari bagi sebuah Pembangunan Nasional. Kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara dari tahun ke tahun selalu meningkat

Jawa Barat adalah sebuah Provinsi di Indonesia, yang mana ibu kota nya berada di Kota Bandung. Dikenal sebagai "Kota Kembang" atau "Bumi Pasundan". Provinsi di Indonesia salah satu nya Jawa Barat mempunyai kekayaan akan daya tarik pariwisata nya yang begitu tinggi dari segi pariwisata kebudayaan, pariwisata olahraga maupun pariwisata alam dan buatan. Hal ini membuat wisatawan domestik maupun mancanegara ingin berkunjung khususnya di Kota Bandung. Jawa Barat memiliki banyak kekayaan dari alam nya maupun buatan, Khususnya Kota Bandung memiliki banyak tempat atau destinasi wisata alam atau buatan yang menarik.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik yang datang ke Kota Bandung Tahun 2019 - 2024

JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	DOMESTIK	8175221	ORANG	2019
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	MANCANEGERA	252842	ORANG	2019
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	DOMESTIK	3229090	ORANG	2020
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	MANCANEGERA	3021	ORANG	2020
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	DOMESTIK	4973649	ORANG	2021
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	MANCANEGERA	33961	ORANG	2021
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	DOMESTIK	6546960	ORANG	2022
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	MANCANEGERA	37285	ORANG	2022
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	DOMESTIK	7713937	ORANG	2023
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	MANCANEGERA	38570	ORANG	2023
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	DOMESTIK	4085070	ORANG	2024
JAWA BARAT	KOTA BANDUNG	MANCANEGERA	25071	ORANG	2024

Dari tabel 1 dapat di lihat bahwa perkembangan jumlah wisatawan mancanegara dan domestik yang datang ke Kota Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2019 – 2024. Hal ini menyebabkan bahwa perkembangan obyek wisata di Jawa Barat sangat baik untuk para wisatawan mancanegara ataupun domestik. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki banyak keunikan dan daya tarik wisata tersendiri dari wisata alam maupun buatan nya. Kota Bandung juga kembali mendapat anugerah sebagai salah satu Kota terbaik di bidang pariwisata, Bandung juga salah satu kota di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan domestik maupun mancanegara.

Bandung juga terkenal dengan udaranya yang sejuk karna letak berdekatan dengan pegunungan yang lembab, Selain itu juga memiliki destinasi wisata buatan yang unik atau mempunyai ciri khas tersendiri. Bandung salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, telah mengalami pertumbuhan pesat. Namun, pertumbuhan tersebut juga membawa dampak positif terhadap lingkungan dan kualitas hidup warga. Keberadaan ruang publik dalam suatu kota menjadi salah satu elemen perkotaan yang memiliki peran penting. Keberadaannya sebagai pusat interaksi sosial dan komunikasi baik formal maupun informal. Sehingga diperlukan lokasi yang dilakukan penataan dengan baik agar memiliki daya tarik dan dapat dinikmati oleh masyarakat dengan baik. Suatu ruang publik harus dapat diakses oleh publik secara universal dan mendorong adanya interaksi antar pengguna sebanyak mungkin. Pemerintah Kota Bandung terus berupaya untuk melakukan pengadaan ruang publik yang dapat dimanfaatkan publik dengan baik. Pada tahun 2015 Pemerintah Kota Bandung menggarap sebuah lahan di Kelurahan Kebonwaru, Kecamatan Batununggal Kota Bandung. Lahan tersebut sebelumnya merupakan lahan yang dimanfaatkan sebagai permukiman penduduk, kemudian lahan tersebut digarap menjadi sebuah Kawasan taman yang diberi nama Kiara Artha Park.

Tabel 2. Tabel Kunjungan Kiara Artha Park Tahun 2023

BULAN	TIKET
JANUARI	103.083
FEB	47.968
MARET	40.204
APRIL	73.659
MEI	80.382
JUNI	99.092
JULI	111.682
AGUSTUS	67.903
SEPTEMBER	67.720
OKTOBER	63.953
NOVEMBER	43.476
DESEMBER	89.233
TOTAL	888.355



Gambar 1. Tampak Depan

Kiara Artha Park merupakan salah satu ruang publik di Kota Bandung berupa Kawasan taman yang lokasinya strategis dan memiliki luas 12,9 Ha yang didalamnya terdapat fasilitas penunjang seperti area untuk berolahraga, area kuliner, area terbuka hijau, area wisata, dan fasilitas penunjang lainnya. Antusias masyarakat untuk mengunjungi Kawasan taman tersebut cukup tinggi. Sehingga, Kiara Artha Park menjadi destinasi Kawasan taman yang banyak dikunjungi oleh masyarakat yang sekedar ingin menikmati keindahan taman tersebut ataupun melakukan berbagai macam aktivitas didalamnya. Tersedianya banyak fasilitas penunjang tersebut membuat pengunjung yang datang ke Kiara Artha Park dapat melakukan berbagai aktivitas disana. Hal tersebut menandakan adanya dampak positif dari adanya Kiara Artha Park berupa terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan sebuah ruang publik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakatnya (Nandana & Hindersah, 2020).

Tabel 3. Fasilitas di Kawasan Kiara Artha Park Bandung

NO	FASILITAS DASAR	FASILITAS PENUNJANG	FASILITAS MAKAN & MINUM
1.	Lampu Penerangan	Taman	McDonalds
2.	Toilet Umum	Jogging Track	Solaria
3.	Mushola	Area danau airmancur	Bumahai
4.	Parkir Motor&Mobil		Mixue

Kiara Artha Park adalah salah satu destinasi wisata favorit masyarakat lokal. Adanya peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Kiara Artha Park di setiap tahun nya mulai dari anak kecil, anak muda, orangtua dan lansia untuk melakukan kegiatan liburan, *refreshing* yang dilakukan oleh personal, keluarga maupun *group*. Di setiap hari libur tepat nya pada tahun 2024 para wisatawan banyak sekali yang berkunjung ke destinasi Kiara Artha Park Bandung. Penyebab meningkatnya pengunjung yang melakukan kegiatan liburan di destinasi Kiara Artha Park ini yaitu karena memiliki beragam fasilitas yang dapat memanjakan para wisatawan Kiara Artha Park Bandung ini yang mengakibatkan merasakan kenyamanan dan kepuasan di saat melakukan kegiatan berwisata.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kiara Artha Park Bandung.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah tahapan yang diperlukan dalam melakukan penelitian, untuk memudahkan dan membuat penelitian secara sistematis. Desain penelitian berupa gambaran secara umum tentang rancangan yang digunakan dalam melakukan penelitian. Desain yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian pada penelitian ini adalah fasilitas destinasi wisata Kiara Artha Park, sedangkan subjek penelitian ini adalah Wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata Kiara Artha Park.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara menyebarkan data survei skala likert, yang kemudian di lengkapi hasil observasi dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Analisis data dimulai dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui valid atau tidak nya data yang diperoleh dari survei skala Likert. Lalu, melakukan uji normalitas, Setelah data dinyatakan normal, selanjutnya akan dilakukan analisis regresi sederhana untuk menjawab hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Item	Rtabel	Rhitung	Keterangan
Fasilitas (X)			
A1	0,361	,887	Valid
A2	0,361	,885	Valid
A3	0,361	,927	Valid
A4	0,361	,943	Valid
A5	0,361	,934	Valid
A6	0,361	,919	Valid
A7	0,361	,948	Valid
A8	0,361	,940	Valid
A9	0,361	,923	Valid
A10	0,361	,905	Valid
A11	0,361	,914	Valid
A12	0,361	,882	Valid
A13	0,361	,912	Valid
A14	0,361	,707	Valid
A15	0,361	,826	Valid
A16	0,361	,843	Valid
No. Item	Rtabel	Rhitung	Keterangan
Kepuasan (Y)			
B1	0,361	,942	Valid
B2	0,361	,871	Valid
B3	0,361	,909	Valid
B4	0,361	,943	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 4 didapatkan bahwasannya pernyataan yang terbiasa pada instrumen penelitian ini dinyatakan valid pada seluruh pernyataan skala likert disebabkan skor rhitung kian besar dibanding dengan skor rtabel yang nilainya 0,361 dengan tingkat signifikasi 5% maupun 0,05.

Uji Reliabilitas Data

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Total Pernyataan	Keterangan
Fasilitas (X)	,777	16	Reliabel
Kepuasan (Y)	,844	4	Reliabel

Pada pengujian reliabilitas ini didapatkan bahwa pernyataan tercantum pada instrumen penelitian reliabel dengan nilai alpha cronbach diatas 0,70. Nilai cronbach

yang didapatkan dengan keseluruhan ialah 1,621.

Uji Normalitas Data

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.60461191
	n	
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.063
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan nilai Asymp Sig. (2-tailed) yaitu 0,200 > 0,05 maka dapat dijelaskan bahwa semua variabel dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Berikut merupakan hasil uji regresi sederhana menggunakan *software* SPSS25, dengan hasil:

**Tabel 7. Koefisien Regresi Linear Sederhana
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.533	2.403		6.881	.000
	Fasilitas	.512	.072	.585	7.148	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Pada tabel tersebut, nilai *constant* adalah 16.533, sedangkan strategi pemasaran adalah 0,512, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a+bX \text{ atau } 16.533 + 0,512X$$

Yang dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 16.533 menyatakan bahwa jika fasilitas (X) nilainya adalah 0, maka kepuasan pengunjung (Y) nilainya sebesar 16.533.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,512 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai fasilitas (X), maka kepuasan pengunjung (Y) bertambah 0,512.

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.729	.725	2.70246

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

Pada tabel di atas, bahwa hasil menunjukkan R square sebesar 0,729 atau dipersenkan menjadi 72,9% yang berarti bahwa variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan berkunjung wisatawan sebesar 72,9% dan sisanya yaitu 27,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian.

Uji Hipotesis

Berikut hasil uji t variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dengan bantuan software IBM SPSS versi 25:

Tabel 9. Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient's	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.533	2.403		6.881	.000
	Fasilitas	.512	.072	.585	7.148	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = 97$, sehingga diperoleh nilai tabel sebesar 1,985. Berdasarkan tabel 9 di atas, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 7,148 dan nilai p-value (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,148 > 1,985$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Kiara Artha Park dapat dikatakan persepsi pengunjung mengenai Fasilitas termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan tanggapan konsumen dapat diketahui bahwa skor aktual yang diperoleh dari variabel Fasilitas di Kiara Artha Park yaitu sebesar 6.014, skor tersebut termasuk dalam kategori sangat baik. Pernyataan dengan skor tertinggi diperoleh dari pernyataan enam yaitu dengan skor aktual sebesar 442 mengenai toilet umum di Kiara Artha Park layak digunakan. Faktor kebersihan menjadi pertimbangan utama,

di mana toilet yang selalu terjaga kebersihannya memberikan rasa nyaman dan aman bagi pengguna. Selain itu, fasilitas seperti ketersediaan air bersih, tisu, dan sabun tangan menunjukkan bahwa pengelola memperhatikan detail-detail yang penting untuk kenyamanan pengunjung. Sedangkan untuk pernyataan dengan skor terendah diperoleh dari pernyataan satu yaitu dengan skor aktual sebesar 391 mengenai Lampu penerangan di Kiara Artha Park dapat mendukung kegiatan pengunjung. Pencahayaan yang tidak merata atau tidak cukup terang dapat membuat pengunjung sulit untuk melihat jalur serta meningkatkan risiko kecelakaan atau kesalahan arah. Pencahayaan yang kurang memadai dapat mengurangi kualitas pengalaman pengunjung dan membuat wisatawan merasa tidak nyaman atau tidak aman saat berada di taman pada keadaan cuaca yang tidak sedang cerah.

Kemudian sesuai garis kontinum, persepsi pengunjung terhadap variabel Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park berada di antara 2.520 dengan 3.000 yaitu 2.617 dengan kategori sangat baik. Pernyataan dengan skor tertinggi pada variabel ini diperoleh dari pernyataan lima mengenai peralatan sholat yang disediakan oleh Kiara Artha Park lengkap dengan skor 448.

Hasil tanggapan responden tersebut menjelaskan bahwa penyediaan peralatan seperti sajadah, mukena, sarung, serta tempat sholat yang bersih dan terawat menunjukkan perhatian pihak pengelola terhadap kebutuhan spiritual pengunjung. Ketersediaan peralatan yang lengkap ini memungkinkan pengunjung untuk melakukan ibadah sholat dengan tenang dan khusyuk, tanpa harus membawa perlengkapan sendiri. Skor terendah pada variabel ini terletak pada pernyataan empat mengenai air yang mengalir pada mushola Kiara Artha Park bersih dengan skor 414. Hal tersebut dikarenakan air yang tidak bersih dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekhawatiran akan kesehatan, serta mengurangi kualitas pengalaman beribadah bagi pengunjung. Oleh karena itu, perhatian terhadap kebersihan dan kualitas air di mushola merupakan aspek penting dalam penyediaan fasilitas yang memadai dan nyaman di taman tersebut.

Berdasarkan dari nilai t-hitung untuk variabel Fasilitas (X) = 7,148 (t-hitung) > 1,984 (ttabel) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park. Dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park dengan nilai koefisien determinasi sebesar .729 yang menunjukkan bahwa hubungan Fasilitas memberikan pengaruh sebesar 72,9% terhadap Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park, sedangkan sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan jawaban angket dari responden dapat diketahui bahwa Fasilitas dinilai sudah sangat baik oleh pengunjung. Fasilitas yang baik sangatlah penting karena dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kunjungan dan reputasi taman. Fasilitas yang memadai seperti area bermain, toilet bersih, tempat makan, dan area parkir yang memadai, memastikan pengunjung memiliki pengalaman yang menyenangkan dan nyaman. Dapat diketahui bahwasanya Fasilitas seperti yang

didefinisikan oleh Yoeti dalam Sulistiyana (2015) adalah segala hal yang memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Mahendra et al. (2023), Yuliana et al. (2016), Najib (2021), Hidayat et.al (2024), Senjaya et al. (2023), Situmorang et al. (2023) dan penelitian dari Lestari et al. (2023) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Hal ini menunjukkan dengan pemenuhan fasilitas yang baik, dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pengunjung untuk berwisata di Kiara Artha Park. Fasilitas mempengaruhi kepuasan berkunjung karena hal tersebut berhubungan dengan kenyamanan, kemudahan, dan keseluruhan pengalaman pengunjung. Fasilitas yang bersih, terawat, dan lengkap, seperti toilet, area bermain, tempat makan, dan parkir yang memadai, memastikan bahwa kebutuhan dasar pengunjung terpenuhi, sehingga wisatawan dapat menikmati kunjungan tanpa gangguan atau ketidaknyamanan. Selain itu, fasilitas yang inovatif atau unik, seperti instalasi seni atau area tematik, dapat menambah daya tarik dan memberikan pengalaman yang berkesan. Semua elemen ini berkontribusi pada keseluruhan kesan dan kepuasan pengunjung, membuat wisatawan lebih cenderung menikmati kunjungan mereka dan ingin kembali mengunjungi Kiara Artha Park.

KESIMPULAN

Gambaran mengenai Fasilitas di Kiara Artha Park Bandung pada penelitian ini menunjukkan bahwa skor aktual yang didapat termasuk dalam kategori sangat baik, yang artinya Fasilitas di Kiara Artha Park Bandung diberi penilaian sangat baik oleh wisatawan. Penilaian ini mencakup berbagai aspek fasilitas seperti kebersihan, kenyamanan, kelengkapan fasilitas umum, aksesibilitas, dan estetika lingkungan. Pengunjung merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan, yang menunjukkan bahwa manajemen taman telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Hasil ini juga menegaskan pentingnya pemeliharaan dan peningkatan fasilitas secara terus-menerus untuk menjaga kepuasan pengunjung dan meningkatkan reputasi positif Kiara Artha Park sebagai destinasi wisata yang berkualitas tinggi di Bandung. Penilaian yang baik mencerminkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia. Ketika pengunjung puas, mereka cenderung memiliki pengalaman yang positif dan dapat meningkatkan loyalitas wisatawan terhadap destinasi wisata tersebut.

Adapun indikator dengan skor tertinggi diperoleh dari pernyataan enam yaitu mengenai toilet umum di Kiara Artha Park layak digunakan. Faktor kebersihan menjadi pertimbangan utama, di mana toilet yang selalu terjaga kebersihannya memberikan rasa nyaman dan aman bagi pengguna. Selain itu, fasilitas seperti ketersediaan air bersih dan sabun tangan menunjukkan bahwa pengelola memperhatikan detail-detail yang penting untuk kenyamanan pengunjung.

Berdasarkan pada hasil perhitungan yang dilakukan secara deskriptif pada

variabel Y yaitu Kepuasan Pengunjung menunjukkan bahwa skor aktual yang didapat termasuk dalam kategori sangat baik, yang artinya Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park Bandung diberi penilaian sangat baik oleh wisatawan. Fasilitas yang lengkap dan modern seperti area bermain anak, tempat duduk yang nyaman, toilet bersih, dan area parkir yang memadai memberikan kenyamanan ekstra. Kebersihan yang selalu terjaga, pelayanan ramah dan profesional dari staf, serta keamanan yang terjamin oleh petugas yang berjaga menambah kesan positif. Beragam atraksi dan aktivitas menarik memberikan pengalaman rekreasi yang berkesan. Suasana nyaman dan menyenangkan dengan pemandangan indah dan terawat menawarkan tempat bersantai ideal dari kesibukan kota. Faktor-faktor ini membuat Kiara Artha Park Bandung berhasil memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengunjung.

Adapun indikator dengan skor tertinggi pada variabel kepuasan pengunjung diperoleh dari pernyataan lima mengenai peralatan sholat yang disediakan oleh Kiara Artha Park lengkap. Hasil tanggapan responden tersebut menjelaskan bahwa penyediaan peralatan seperti sajadah, mukena, sarung, serta tempat sholat yang bersih dan terawat menunjukkan perhatian pihak pengelola terhadap kebutuhan spiritual pengunjung. Dilihat dari keseluruhan jawaban responden yaitu fasilitas di destinasi wisata Kiara Artha Park Bandung ini merasa puas.

SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, Kiara Artha Park Bandung dapat terus mengelola dan meningkatkan fasilitas dengan menjaga kebersihan secara konsisten, memperbaiki dan merawat area bermain serta fasilitas umum lainnya, serta memastikan ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan toilet yang bersih. Selain itu, meningkatkan pelatihan dan profesionalisme staf agar tetap ramah dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung sangat penting. Menyediakan atraksi baru dan berbagai acara menarik secara berkala juga akan menarik lebih banyak pengunjung. Memperbaiki aksesibilitas dan memberikan informasi yang jelas tentang fasilitas dan acara yang ada akan membantu pengunjung merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik. Menyediakan layanan survei kepuasan secara rutin dan menindaklanjuti masukan pengunjung juga akan membantu taman ini terus memenuhi dan melampaui harapan pengunjung.

Bagi peneliti selanjutnya untuk yang tertarik meneliti fasilitas terhadap kepuasan pengunjung harus lebih menggali mengenai potensi tersebut dari segi keilmuan Pariwisata dan mengkaji lebih mendalam secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hidayat, R., Bima, ; M, Putra, E., Ryan,) ;, & Pradipta, C. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween. In *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara* (Vol. 3, Issue1).
- Alfiantl, A. (2021). Pengembangan Fasiitas (Amenities) Objek Wisata Museum Sriwijaya Sebagai Daya Tarik Wisata Budaya, 5.

- AMALIA, K. (2021). Kajian Kebutuhan Fasilitas Wisata Di Kawasan Situ Cangkuang Kabupaten Garut. Dalam T. Akhir.
- Anggia Ayu Lestari, R. Y. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali .
- Bayu Mahendra, N., Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari, S., & Kemala, Z. (2023). Manajemen dan Pariwisata Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Wana Wisata Batu Kuda Kabupaten Bandung (The Influence Of Tourism Facilities And Prices On Tourist Visit Decision At Wana Wisata BatuKuda In Bandung District).
- Gede Bagus Pramahesta Adi Putra, N. L. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pada Obyek Wisata Taman Sari Buwana Tradisional Farming di Kabupaten Tabanan.
- Ivan Kristiawan Eddiyanto, M. I. (2020). Fasilitas Wisata Budaya Batik di Surakarta. JURNAL e-DIMENSI ARSITEKTUR Vol. VIII, No. 1,.
- Lapian, S. L. H. V. J., Loindong, S. S. R., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). The Effect Of Tourism Attraction And Facilities On The Decision To Visit Intourist Object Kasih Kanonang Hill.
- Layli Sa'adah, E. P. (2023). Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Lubang Kilat Di Desa Riam Tinggi Kabupaten Lamandau.
- Poli, P. Y. C., Lapian, S. L. H. V. J., Loindong, S. S. R., Posumah, O. :, Poli, Y. C., Yuliana, L., Nim, R., Ekonomi, J., Fakultas, S., Dan, E., & Islam, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Objek Wisata Telaga Ngebel Ponorogo.
- Putu Shintani Utari, M. A. (2014). Perencanaan Fasilitas Pariwisata (Tourism Amenities) Pantai Pandawa Desa Kutuh Kuta Selatan Badung. Jurnal Destinasi Pariwisata .
- Rahayu, S. (2022) Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. <https://www.researchgate.net/publication/370060422>
- Rahmasari, F., & Suryani, T. A. (n.d.). Identifikasi Kondisi Eksisting Kiara Artha Park Kota Bandung. In FTSP Series.
- Raynald Andhika, A. J. (2019). Fasilitas Wisata Kopi Desa Jembul, Kabupaten Mojokerto . JURNAL eDIMENSI ARSITEKTUR Vol. VII, No. 1.
- Retno S. Manurung, N. W. (2023). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba. Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX.
- Senjaya, A. R., Arisman, A., & Perjuangan Tasikmalaya, U. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung (Survei Pada Pengunjung Kolam

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 1 (2025) 129 – 141 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v7i1.5024

Renang ASB Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya) Depy Muhamad Pauzy.
Journal of Islamic Economics and Finance, 1, 19–34.
<https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.338>

Shinta Dewi Marcelina, I. G. (2018). Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. *Jurnal Belantara [JBL]* Vol. 1, No. 2.

Shofia Islamia Ishar, M. S. (2017). Perancangan Fasilitas Wisata Di Teluk Lampung Menggunakan Metode Poetic Architecture.

Wibowo, L. A., Usaha, |, & Pariwisata, J. (2008). Modul Usaha Jasa Pariwisata

Wilson Nugroho Winoto, I. A. (2017). Fasilitas Wisata Alam di Pantai Grajagan, Banyuwangi. *JURNAL eDIMENSI ARSITEKTUR VOL. V, NO. 1.*