

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Tentang Kualitas Fasilitas Di Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi

Hal | 100

Fiqri Alidani Harahap¹, Fernando Fasandra, S.ST., M. Par²
Institut Seni Indonesia Padangpanjang^{1,2}

fiqrialidani3@gmail.com¹, ffasandra92@gmail.com²

Article Info	Abstract
<p>Keywords: Visitor satisfaction, Facility Quality, TMSBK.</p> <p>Received: June 20, 2025</p> <p>Approved: June 27, 2025</p> <p>Published: June 30, 2025</p>	<p>The purpose of this research is to determine the level of visitor satisfaction regarding the quality of facilities at the Kinantan Wildlife Park and Cultural Park in Bukittinggi City, measured through three indicators: alignment with expectations, interest in returning visits, and willingness to recommend. This type of research is descriptive and quantitative with the population consisting of visitors to TMSBK Bukittinggi City, and the sample size of the study is 269 respondents, who filled out questionnaires distributed via Google Forms. Based on the research results and descriptive data analysis of the three indicators, the results are as follows: the alignment with expectations indicator received positive results and falls into the good category with an average score of 3,77, the interest in returning visits indicator received positive results and also falls into the good category with an average score of 3.79, and the willingness to recommend indicator received positive results and falls into the good category with an average score of 3.90. Based on measurements across the three indicators, the conclusion drawn from this study is positive, as reflected by the average score falling within the 'Good' category according to the Likert scale intervals.</p>

*fiqrialidani3@gmail.com

PENDAHULUAN

Setiap destinasi wisata menginginkan kestabilan dalam tingkat kunjungan pengunjung. Salah satu strategi dalam meningkatkan tingkat kunjungan yaitu dengan memperhatikan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dalam pariwisata berperan dalam meningkatkan citra objek wisata dan berpeluang untuk dikunjungi kembali bahkan berpeluang untuk menyarankan orang lain untuk berkunjung (Nugraha & Jerubun, 2024). Kepuasan pengunjung dalam pariwisata sangat berperan penting dalam pengelolaan daya tarik wisata. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Naufal Hibatullah, I Wayan Suardana, I Nyoman Sudiarta (2022) dengan judul “Customer Experience, Kepuasan Wisatawan Dan Loyalitas Wisatawan Di Floating Market Lembang Bandung”, menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan yang tinggi akan mengarah pada loyalitas wisatawan yang tinggi, dan begitu juga sebaliknya. Salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi dan diminati pengunjung di Sumatera Barat adalah Kota Bukittinggi.

Bukittinggi disebut sebagai kota wisata, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan para pengunjung untuk datang ke Bukittinggi, termasuk daya tarik wisata yang dimiliki oleh kota ini sebagai pusat wisata yang menawarkan berbagai jenis pengalaman wisata, baik itu alam, sejarah dan juga budaya (Mulyati & Masruri, 2019:190). Ada beberapa daya tarik wisata di Bukittinggi yang sudah sangat dikenal dan banyak diminati oleh wisatawan seperti Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan yang menjadi salah satu daya tarik wisata favorit yang ada di Kota Bukittinggi.

TMSBK didirikan berpedoman pada peraturan Daerah Kota Bukittinggi nomor 4 tahun 1993. Pada saat itu, Jembatan Limpapeh didirikan sebagai sarana penghubung antara Taman Benteng Fort de Kock di Bukik Jirek dengan Kebun Binatang di Bukik Cubadak Bungkuak. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan manajemen kedua lokasi yang telah terhubung oleh jembatan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penamaan baru, yakni Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan (Silvandi & Mandalia, 2021). Di sini terdapat rumah adat Minangkabau yaitu Rumah Adat Baanjuang. Rumah Adat ini dijadikan sebuah museum yang di dalamnya terdapat koleksi peninggalan kebudayaan Suku Minangkabau, mata uang kuno, dan hewan yang diawetkan. Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan merupakan daya tarik wisata yang dikelola oleh Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga (Disparpora) Kota Bukittinggi yang secara berkesinambungan memberikan bantuan dalam peningkatan fasilitas dan infrastruktur pariwisata (Anggraini & Kumala, 2021:97).

Dalam operasional Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan setiap tahunnya, terdapat ulasan dari pengunjung yang menginginkan kenyamanan saat berkunjung, dan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola. Sering kali, ulasan baik positif maupun negatif, berfokus pada kualitas pelayanan, kebersihan, dan fasilitas sudah ada. Hal ini bisa dilihat melalui data tingkat kunjungan tahunan selama 5 tahun terakhir yang mengalami fluktuasi sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengunjung kunjungan di TMSBK Kota Bukittinggi 2019-2023

NO	TAHUN	KUNJUNGAN
1	2019	729.705
2	2020	363.775
3	2021	618.018
4	2022	1.143.327
5	2023	820.951

(Sumber: BPS Kota Bukittinggi, 2022 dan langgam.id, 2024)

Dapat dilihat dalam tabel 1. di atas, data kunjungan ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi selama lima tahun terakhir menunjukkan perubahan yang signifikan. Jumlah kunjungan pada tahun 2019 mencapai 729.705, tetapi mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 363.775 karena dampak pandemi COVID-19. Pemulihan terlihat pada 2021 dengan peningkatan menjadi 618.018, dan puncaknya terjadi pada 2022 dengan 1.143.327, menandakan kembalinya pariwisata setelah pandemi. Namun, tahun 2023, jumlah kunjungan sedikit menurun menjadi 820.951, Namun demikian, tingkatnya tetap lebih tinggi dibandingkan dengan periode sebelum pandemi.

Berdasarkan hasil Google Review atau ulasan Google Rating yang didapat TMSK cukup tinggi. Dari 7.788 ulasan, 90% pengguna Google yang pernah berkunjung ke TMSBK menilai sangat baik dengan rating 4,5 dari 5. Namun ada beberapa ulasan pengunjung yang masih kurang nyaman dan merasa kualitas fasilitas di TMSBK masih kurang memadai. Berikut adalah beberapa ulasan Google Review dari pengunjung mengenai masalah fasilitas yang ada di TMSBK:

Tabel 2. Ulasan penguunjung TMSBK Kota Bukittinggi

Nama Pengguna	Tahun	Ulasan
Didiek Rifki Fahmi	2022	Tempat parkir mobil agak terbatas, itupun terletak di bahu jalan utama dekat pintu masuk.
Ramlan Manurung	2023	Tiket masuknya mahal. Dewasa 25.000. Anak-anak 20.000. Tidak sebanding dengan kepuasan yang kita dapatkan. Di depan pintu masuk yang semrawut banyak sekali lapak yang dipenuhi pedagang. Belum lagi biaya parkir di pinggir jalan sebelah taman margasatwa sebesar 10.000. Alasannya deposit 5.000. Untuk petugas 5.000
Aku_satu grende	2024	Kebun binatang ini dikelola dengan baik oleh pemerintah daerah, Kekurangannya adalah tidak tersedia tempat parkir khusus untuk pengunjung.
Gminnangga Bin Maris	2024	Tempat wisata toilet cuma ada 2. Tolong dibenahi lagi SOP nya
Lukman Hakim	2024	Akses jalan banyak rusak, susah jika membawa kereta bayi.
Rivo Armanda Satria	2024	Sudah cukup bagus, kebersihannya terjaga, namun sebaiknya parkirannya lebih diatur lagi
Anonim	2024	Tolong ya perbaiki toilet nya, jangan mempermalukan area wisata bukittinggi.
Ikhsan Septian	2024	tempat nya sudah bagus, apalagi aviary nya, tapi pada area primatanya butuh perbaikan, jalannya hancur, jadi susah buat yang bawa stroller bayi seperti saya
Sergi Aditya Putra	2024	Dinilai terlalu tinggi! Beberapa poin dari saya: Fasilitas Pengunjung: Fasilitas untuk pengunjung, seperti toilet sangat kurang memadai. Aksesbiilitas: Beberapa area sangat sulit diakses, terutama bagi pengunjung dengan kebutuhan khusus.

(Sumber: Google Review, 02 Oktober 2024)

Dapat dilihat dari tabel 2. beberapa permasalahan mengenai kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang sudah dirangkum di dalam tabel ulasan Google Review yang ada di TMSBK menunjukkan beberapa permasalahan utama mengenai fasilitas yang ada di TMSBK. Pertama pengunjung masih mempersoalkan mengenai parkir mobil yang masih belum memadai atau cukup terbatas dan hanya berada di bahu jalan utama dekat pintu masuk TMSBK. Oleh karena itu, ketersediaan lahan atau ruang yang mencukupi sangat penting sebagai kriteria utama lokasi parkir (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1996). Permasalahan kedua mengenai adalah mengenai toilet. Mereka mengatakan toilet yang masih kurang memadai karena hanya tersedia 2 unit toilet saja dan masih memerlukan penyesuaian dari fasilitas toilet dengan tingkat kunjungan dan bisa berpedoman pada Buku Pedoman Standar Toilet Umum Indonesia menurut Asosiasi Toilet Indonesia (Pedoman Standar Toilet Umum Indonesia, 2016). Permasalahan Ketiga adalah mengenai Jalur pedestrian di dalam TMSBK. Jalur pedestrian

adalah fasilitas yang sering digunakan pengunjung di TMSBK dan 90% layak untuk digunakan. Namun seperti yang diungkapkan beberapa pengunjung, ketika ada pengunjung yang membawa kereta bayi atau pengunjung dengan kebutuhan khusus seperti menggunakan kursi roda, akan merasa kesulitan dan tidak nyaman. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih dari pengelola.

Dapat disimpulkan dari hasil ulasan pengunjung yang ada di dalam tabel 2. Google Review bahwa terdapat 3 permasalahan mengenai fasilitas, yaitu mengenai parkir mobil yang kurang memadai, kemudian permasalahan mengenai toilet yang tidak sesuai dengan tingkat kunjungan, dan yang terakhir mengenai jalan pedestrian kurang layak.

Fasilitas merupakan salah satu faktor utama yang ada di dalam daya tarik wisata dan tingkat kualitas fasilitas sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Dapat dilihat dari tabel 2 Fasilitas yang ada di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan masih memerlukan perbaikan agar dapat membuat tingkat kepuasan pengunjung menjadi tinggi. Dengan fasilitas yang baik dan ideal, pengunjung akan merasa puas sedangkan dengan fasilitas yang kurang ideal akan membuat pengunjung kurang puas karena selain tempat wisatanya, fasilitas juga merupakan bagian penting dari tempat pariwisata (Alana & Putro, 2020). Jenis Fasilitas Wisata Menurut Mill (2000) dalam Fanggidae & Bere (2020), Fasilitas umum di tempat wisata merujuk pada berbagai layanan penunjang yang disediakan untuk mendukung aktivitas wisatawan, meliputi toilet, parkir, keamanan, informasi, musholla, dan lainnya.

Berdasarkan tabel 2 perlu dilakukan kajian mengenai kualitas fasilitas yang ada di TMSBK agar kepuasan pengunjung dapat ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan salah satu Visi & Misi TMSBK yaitu terciptanya kenyamanan pengunjung, sehingga berkesan dan ingin datang lagi ke TMSBK.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Tentang Kualitas Fasilitas Di Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi”

METODOLOGI

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini adalah Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, dengan periode penelitian mulai dari November 2024 - Juni 2025. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah setiap pengunjung yang pernah berkunjung ke TMSBK dalam rentan waktu 1

tahun. Jumlah populasinya diambil dari tabel 1. data tingkat kunjungan tahun 2023 yaitu jumlahnya sebesar 820.951.

Amin dkk, (2023) mengatakan Sumber data yang sebenarnya dari suatu penelitian adalah sampel, yang merupakan bagian dari populasi Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik probability sampling. Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel (Sugiyono 2017). Sedangkan jenis probability sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Simple random sampling dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa mempertimbangkan kelas populasi (Sugiyono 2017). Sesuai dengan teori Sugiyono (2017) jika jumlah populasi diketahui, Oleh karena itu, rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini adalah rumus Yamane dengan sampling eror adalah 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Yamane, didapatkan hasil sampel sebanyak 268,954, yang akan dibulatkan menjadi 269 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sebuah instrumen kuesioner terstruktur yang dirancang berdasarkan prinsip skala Likert dan terdiri dari serangkaian pernyataan yang terkait dengan variabel-variabel penelitian Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan Google Form, kepada pengunjung yang pernah berkunjung dalam rentan waktu 1 tahun TMSBK Kota Bukittinggi. Uji persyaratan instrument dalam penelitian ini adalah uji validitas dan realibilitas, dan selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dengan tujuan mengolah dan menyajikan data yang diperoleh dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai variabel yang di teliti dalam bentuk statistik dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 30.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil uji frekuensi karakteristik reponden dari hasil jawaban kusioner dari 269 responden di dalam penelitian ini, di dapatkan hasil bahwa sebagian besar karakteristik responden atau mayoritasnya adalah berjenis kelamin perempuan atau sebanyak 165 responden (61,3%), dan rentang usia 18-25 tahun, total 139 responden (51,70%). Status pelajar/mahasiswa dengan total 118 responden (43,9%) menjadi mayoritas responden berdasarkan karakteristik pekerjaan, dan

berdomisili di Sumatera Barat, di Kota Bukittinggi, dengan total 45 responden (16,7%) dan datang berkunjung ke TMSBK 2-3 kali dalam rentan waktu satu tahun terakhir dengan total 94 responden (34,9%), dan lama kunjungan tidak lebih dari 24 jam di Bukittinggi, total 211 orang (78,4%). Responden juga memiliki pola perjalanan yang hanya fokus pada satu daya tarik wisata yaitu TMSBK 143 responden (53,2%) dan tidak merencanakan anggaran yang komprehensif untuk penginapan dan aktivitas wisata lainnya dengan total 189 orang (70,3%).

2. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:348) dalam Prambudi & Imantoro (2021), uji validitas dilakukan untuk menunjukkan seberapa tepat data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian, seperti kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur akan dilakukan proses evaluasi yang disebut uji validitas. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan 3 indikator yang masing-masing memiliki 12 butir pernyataan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harapan

Item Pernyataan	n	rhitung	rtabel	kondisi	Kesimpulan
Butir 1	269	0,561	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 2	269	0,626	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 3	269	0,633	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 4	269	0,403	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 5	269	0,580	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 6	269	0,602	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 7	269	0,619	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 8	269	0,641	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 9	269	0,662	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 10	269	0,562	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 11	269	0,635	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 12	269	0,641	0,120	rhitung>rtabel	Valid

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3. nilai rhitung dan rtabel dari semua item pernyataan dari indikator kesesuaian harapan. Hasil yang didapatkan adalah nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel 0,120 untuk semua item pernyataan. Nilai rhitung tertinggi adalah 0,662 pada item pernyataan nomor 9 dan yang terkecil adalah 0,403 pada item pernyataan 4. Dapat disimpulkan dari 12 item pernyataan dari indikator kesesuaian harapan didapatkan hasil yang relevan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Indikator Minat Berkunjung Kembali

Item Pernyataan	n	rhitung	rtabel	kondisi	Kesimpulan
Butir 1	269	0,631	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 2	269	0,671	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 3	269	0,729	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 4	269	0,396	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 5	269	0,648	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 6	269	0,663	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 7	269	0,658	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 8	269	0,633	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 9	269	0,611	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 10	269	0,648	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 11	269	0,667	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 12	269	0,552	0,120	rhitung>rtabel	Valid

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Berdasarkan Hasil uji validitas pada tabel 4. nilai rhitung dan rtable dari semua item pernyataan dari indikator minat berkunjung kembali. Hasil yang didapatkan adalah nilai rhitung lebih besar dari nilai rtable 0,120 untuk semua item pernyataan. Nilai rhitung tertinggi adalah 0,667 pada item pernyataan nomor 11 dan yang terkecil adalah 0,396 pada item pernyataan 4. Dapat disimpulkan dari 12 item pernyataan dari indikator minat berkunjung kembali didapatkan hasil valid atau relevan.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Indikator Ketersediaan Merekomendasikan

Item Pernyataan	n	rhitung	rtabel	kondisi	Kesimpulan
Butir 1	269	0,662	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 2	269	0,770	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 3	269	0,374	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 4	269	0,627	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 5	269	0,636	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 6	269	0,699	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 7	269	0,635	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 8	269	0,651	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 9	269	0,660	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 10	269	0,624	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 11	269	0,633	0,120	rhitung>rtabel	Valid
Butir 12	269	0,699	0,120	rhitung>rtabel	Valid

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Berdasarkan Hasil uji validitas pada tabel 5. nilai rhitung dan rtable dari semua item pernyataan dari indikator ketersediaan merekomendasikan. Hasil yang didapatkan adalah nilai rhitung lebih besar dari nilai rtable 0,120 untuk semua item pernyataan. Nilai rhitung tertinggi adalah 0,770 pada item pernyataan nomor 2 dan yang terkecil

adalah 0,374 pada item pernyataan 3. Dengan demikian dapat disimpulkan dari 12 item pernyataan dari indikator ketersediaan merekomendasikan didapatkan hasil valid atau relevan.

3. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas yang tujuannya adalah untuk mengukur tingkat konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan. Kondisi kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap masing-masing pernyataan dari ketiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan Program IBM SPSS Statistic versi 30.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Ketersediaan Merekomendasikan

Indikator	n	Nilai Cronbach Alpha	Interprestasi	Simpulan
Kesesuaian Harapan	269	0,822	Sangat Kuat	Reliabel
Minat Berkunjung Kembali	269	0,849	Sangat Kuat	Reliabel
Ketersediaan Merekomendasikan	269	0,854	Sangat Kuat	Reliabel

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Hasil uji reliabilitas ketiga indikator dapat dilihat pada tabel 6. menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari indikator kesesuaian harapan sebesar 0,822, indikator minat berkunjung kembali sebesar 0,849, dan indikator ketersediaan merekomendasikan kembali sebesar 0,854. Dapat disimpulkan hasil uji reliabilitas dari ketiga indikator memiliki interprestasi sangat kuat, dan tentu saja memenuhi syarat dari reliabilitas instrument.

4. Analisis Deskriptif

Jawaban responden menggambarkan tanggapan atas kuesioner yang untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung tentang kualitas fasilitas di TMSBK Kota Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan satu variabel tunggal, yang dianalisis melalui tiga indikator utama: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan. Ketiga indikator ini digunakan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana pengunjung melihat fasilitas yang tersedia, baik dari segi harapan awal, keinginan untuk berkunjung ulang, dan kecenderungan memberikan rekomendasi

kepada orang lain. Jawaban responden dapat dilihat dan dijabarkan ke dalam rentang skala sebagai berikut:

Skor Rata-rata setiap kategori: 1.00 – 1.80, : Sangat Kurang, 1.81 – 2.60: Kurang, 2.61 – 3.40: Cukup, 3.41 – 4.20: Baik, 4.21 – 5.00: Sangat Baik.

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harapan

No Butir	Jawaban										Rata rata
	SS(5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Butir 1	70	26,0	134	49,8	52	19,3	10	3,7	3	1,1	3,96
Butir 2	41	15,2	161	59,9	58	21,6	7	2,6	2	0,7	3,86
Butir 3	25	9,3	130	48,3	87	32,3	24	8,9	3	1,1	3,56
Butir 4	15	5,6	45	16,7	33	12,3	120	44,6	56	20,8	2,42
Butir 5	25	9,3	156	58,0	53	19,7	29	10,8	6	2,2	3,61
Butir 6	93	34,6	138	51,3	31	11,5	5	1,9	2	0,7	4,17
Butir 7	52	19,3	133	49,4	38	14,1	42	15,6	4	1,5	3,70
Butir 8	74	27,5	162	60,2	26	9,7	6	2,2	1	0,4	4,12
Butir 9	87	32,3	139	51,7	33	12,3	8	3,0	2	0,7	4,12
Butir 10	43	16,0	121	45,0	38	14,1	62	23,0	5	1,9	3,50
Butir 11	85	31,6	133	49,4	41	15,2	9	3,3	1	0,4	4,09
Butir 12	86	32,0	132	49,1	39	14,5	10	3,7	2	0,7	4,08
Rata- rata											3,77

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam Table 7. terhadap indikator kesesuaian harapan menunjukkan bahwa fasilitas di TMSBK cukup sesuai dengan harapan sebagian besar pengunjung. Banyaknya responden yang memilih "Setuju" dan "Sangat Setuju" untuk pernyataan yang menunjukkan kesesuaian antara kenyataan dan harapan di lokasi. 11 dari 12 item pernyataan mendapatkan skor di atas 3,40 yang menunjukkan kategori "Baik", dan menandakan hasil positif dari setiap fasilitas yang terdapat di dalam pernyataan tersebut. Terdapat 1 pernyataan yang mendapatkan skor 2,42, menandakan bahwa responden merasa "Kurang" dengan aspek ini, yaitu item pernyataan nomor 4 mengenai Parkir mobil, ini menandakan masih kurangnya harapan pengunjung mengenai fasilitas parkir mobil.

Tabel 8. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Indikator Minat Berkunjung Kembali

No Butir	Jawaban										Rata rata
	SS(5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Butir 1	54	20,1	154	57,2	49	18,2	10	3,7	2	0,7	3,92
Butir 2	34	12,6	154	57,2	70	26,0	8	3,0	3	1,1	3,77
Butir 3	38	14,1	122	45,4	93	34,6	13	4,8	3	1,1	3,66
Butir 4	15	5,6	47	17,5	38	14,1	118	43,9	51	19,0	2,46
Butir 5	31	11,5	166	61,7	52	19,3	14	5,2	6	2,2	3,75
Butir 6	37	13,8	138	51,3	39	14,5	53	19,7	2	0,7	3,57
Butir 7	89	33,1	135	50,2	38	14,1	6	2,2	1	0,4	4,13
Butir 8	76	28,3	152	56,5	34	12,6	6	2,2	1	0,4	4,10
Butir 9	78	29,0	139	51,7	41	15,2	9	3,3	2	0,7	4,04
Butir 10	88	32,7	104	38,7	50	18,6	25	9,3	2	0,7	3,93
Butir 11	66	24,5	45	16,5	47	17,5	9	3,3	2	0,7	3,98
Butir 12	85	31,6	151	56,1	26	9,7	5	1,9	2	0,7	4,15
Rata- rata											3,79

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Berdasarkan tabel 8. indikator minat berkunjung kembali, mayoritas pengunjung menunjukkan keinginan yang cukup besar untuk kembali mengunjungi TMSBK. Ini ditunjukkan oleh banyaknya tanggapan "Sangat Setuju" dan "Setuju" untuk berbagai pernyataan. 11 Item pernyataan mendapatkan skor di atas 3,40 yang menandakan 11 aspek fasilitas yang ada di dalam pernyataan tersebut sudah tergolong "Baik" dan mampu menumbuhkan minat responden untuk berkunjung kembali. Namun terdapat satu item pernyataan yang mendapatkan skor 2,46 atau masuk ke dalam kategori "Kurang". Item pernyataan yang masih tergolong kurang tersebut adalah pernyataan nomor 4 mengenai aspek parkir mobil, dan ini tentunya menandakan bahwa aspek tersebut belum mampu menumbuhkan minat berkunjung kembali responden.

Secara keseluruhan, indikator minat berkunjung kembali menunjukkan hasil yang positif. Indikator minat berkunjung mendapatkan rata-rata skor sebesar 3,79 dan tergolong "Baik". Meskipun demikian, untuk meningkatkan loyalitas kunjungan secara lebih menyeluruh dan konsisten, area parkir, perlu diperbaiki dan mendapatkan peningkatan karena aspek tersebut mendapatkan rata-rata skor yang paling rendah.

Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Indikator Minat Berkunjung Kembali

No Butir	Jawaban										Rata rata
	SS(5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Butir 1	50	18,6	168	62,5	42	15,6	7	2,6	2	0,7	3,95
Butir 2	34	12,6	136	50,6	83	30,9	13	4,8	3	1,1	3,68
Butir 3	21	7,8	45	16,7	41	15,2	125	46,5	37	13,8	2,58
Butir 4	35	13,0	146	54,3	68	25,3	16	5,9	4	1,5	3,71
Butir 5	46	17,1	131	48,7	45	16,7	45	16,7	2	0,7	3,64
Butir 6	79	29,4	141	52,4	39	14,5	8	3,0	2	0,7	4,06
Butir 7	102	37,9	141	52,4	19	7,1	6	2,2	1	0,4	4,25
Butir 8	67	24,9	170	63,2	24	8,9	7	2,6	1	0,4	4,09
Butir 9	73	27,1	153	56,9	34	12,6	8	3,0	1	0,4	4,07
Butir 10	91	33,8	146	54,3	26	9,7	5	1,9	1	0,4	4,19
Butir 11	88	32,7	127	47,2	43	16,0	9	3,3	2	0,7	4,07
Butir 12	89	33,1	152	56,5	23	8,6	4	1,5	1	0,4	4,20
Rata- rata											3,90

(Sumber: Olah Data SPSS, 2025)

Sebagian besar responden TMSBK memberikan tanggapan positif terhadap indikator ketersediaan merekomendasikan dalam bentuk "Sangat Setuju" dan "Setuju" berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.12. Terdapat total 11 pernyataan dari 12 pernyataan yang mendapatkan skor di atas 3,40 sehingga dapat di kategorikan "Baik", kecuali pernyataan nomor 4 yang mendapatkan skor 2,58 dan masuk ke dalam kategori "Kurang". Pernyataan nomor 4 ini adalah pernyataan yang membahas mengenai aspek parkir mobil, dan tentunya dengan hasil ini pengelola harus lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi aspek tersebut.

Secara keseluruhan indikator ketersediaan merekomendasikan menunjukkan hasil yang memuaskan dengan rata-rata skor 3,90 dan masuk ke dalam kategori "Baik". mayoritas pengunjung bersedia merekomendasikan TMSBK kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media digital. Meskipun begitu, terdapat hal yang harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepercayaan pengunjung dan membuat mereka ingin untuk merekomendasikan, seperti area parkir mobil yang mendapatkan skor paling rendah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini tingkat kepuasan pengunjung tentang kualitas fasilitas di TMSBK Kota Bukittinggi berdasarkan indikator kesesuaian harapan adalah positif atau dapat dikategorikan baik dengan rata-rata skor 3,77, tingkat kepuasan pengunjung tentang kualitas fasilitas di TMSBK Kota Bukittinggi berdasarkan indikator minat berkunjung kembali adalah positif dan bisa dikategorikan baik dengan rata-rata skor 3,79, dan tingkat kepuasan pengunjung tentang kualitas fasilitas di TMSBK Kota Bukittinggi berdasarkan indikator Ketersediaan merekomendasikan adalah positif dengan rata-rata skor 3,90 sehingga dapat dikategorikan baik. Meskipun begitu tetap perlu adanya perbaikan dan peningkatan agar segala aspek dapat membuat tingkat kepuasan pengunjung terus meningkat, khususnya adalah aspek jumlah/ketersediaan toilet yang mendapat jumlah respon netral paling tinggi, dan juga area parkir mobil yang mendapat skor paling rendah di antara semua aspek.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwoso, Naning. (2016). *Pedoman Standar Toilet Umum Indonesia*. Jakarta: Asosiasi Toilet Indonesia, 3-5.
- Alana, P. R., and Putro, T. A. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek*. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*. 180-194.
- Amin,. Fadilah, N., Garancang, S., Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*. 15-31.
- Anggraini, D., and Kumala, V. (2021). *Analisis Pengembangan Objek Wisata Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Pada Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat*. *Jurnal Ensiklopedia*. 97-101.
- Departemen Perhubungan Direktur Jenderal Perhubungan Darat.1996." *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir*"
- Fanggidae, R. P. C., and Maria L. R. B. 2020. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana*. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*". 53-65.

Hibatullah, N., Suardana, I. W., and Sudiarta, I. N. (2022). *Customer Experience, Kepuasan Wisatawan Dan Loyalitas Wisatawan Di Floating Market Lembang Bandung*. Jurnal Master Pariwisata (JUMPA) 8:461.

Elda Franzia, Y. A. (2015). *Representasi Identitas Melalui Komunikasi Visual dalam Komunitas Virtual Palanta Urang Awak Minangkabau. Pangung*, 379-390.

Langgam.id. (2024). *1 Juta Orang Kunjungi Objek Wisata Berbayar di Bukittinggi di 2023, Hasilkan PAD Rp22,7 M*. <https://langgam.id/1-juta-orang-kunjungi-objek-wisata-berbayar-di-bukittinggi-di-2023-hasilkan-pad-rp227-m/>

Mulyati, Y., Masruri. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Ditinjau Dari Perspektif Daya Tarik Destinasi Wisata Kota Bukittinggi*. MENARA Ilmu . 190-205.

Mukhlis. (2023). *Kota Bukittinggi Dalam Angka 2023*. Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi.

Nugraha, R. N., Jerubun, J. (2025). *Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 10 (5): 262-96.

Prambudi, J., Imantoro, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur*. Jurnal Manajemen Diversifikasi.

Sanaky, M. M., Saleh, L. M., Titaley, H. D. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek*

Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. JURNAL SIMETRIK. 432-439.

Silvandi, G. O., Mandalia, S. (2021). *Pengembangan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan dengan Menerapkan Aspek Pariwisata 3S (Something to see, something to do, something to buy)*. Jurnal Pariwisata Syariah. 1-12.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D)*. Alfabeta Bandung