

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam gambaran umum objek penelitian dijabarkan secara singkat tentang profile Menara Kudus, dan Sejarah Menara Kudus, sehingga akan memberikan gambaran tentang lokasi yang sedang diteliti.

1. Profile Menara Kudus

Masjid al Aqsha adalah masjid kuno yang dibangun oleh sunan kudus sejak tahun 1549 M (956 H). Lokasi saat ini berada di Desa Kauman, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Ada keunikan dari masjid ini karena memiliki menara yang serupa dengan bangunan candi serta pola arsitektur yang memadukan konsep budaya Islam dengan budaya Hindu-Budha sehingga menunjukkan terjadinya proses akulturasi dalam pengislaman jawa.

Sehari-hari penziarah berkunjung kemasjid ini untuk beribadah sekaligus berziarah ke makam Sunan Kudus yang terletak disisi barat kompleks masjid. Selain itu, masjid ini menjadi pusat keramaian pada Festival Dhandangan yang diadakan warga Kudus untuk menyambut Bulan Suci Ramadhan.

2. Sejarah Menara Kudus

Berdirinya Masjid Menara Kudus tidak lepas dari Sunan Kudus sebagai penggagas dan pendiri. Sebagaimana walisongo yang lainnya, Sunan Kudus menggunakan pendekatan kultular (budaya) dalam berdakwah. Beliau mengadaptasi dan melakukan pribumisasi ajaran Islam ditengah masyarakat yang telah memiliki budaya mapan dengan mayoritas dalam pengaruh Agama Hindu dan Budha dalam dakwah Islam yang dilakukan Sunan Kudus terlihat jelas pada arsitektur dan konsep bangunan Masjid Menara Kudus.

Masjid ini mulai didirikan pada tahun 956 H atau 1549 M. Hal ini didasarkan pada inskripsi berbahasa Arab yang tertulis pada prasasti batu berukuran lebar 30 cm dan panjang 46 cm yang terletak pada mihrab masjid. Menara Kudus memiliki ketinggian sekitar 18 m dengan bagian dasar dengan ukuran 10 x 10 m. Disekeliling bangunan dihiasi dengan piring-piring bergambar yang semuanya berjumlah sekitar 32 buah. 20 buah diantaranya berwarna biru serta berlukiskan masjid manusia dengan unta dan pohon kurma. Sementara itu, 12 buah lainnya berwarna merah putih berlukiskan kembang. Didalam Menara terdapat tangga yang terbuat dari kayu jati yang mungkin dibuat pada tahun 1895 M. Bangunan dan hiasan jelas menunjukkan adanya hubungan dengan kesenian Hindu Jawa karena bangunan Menara Kudus itu terdiri dari 3 bagian: (1) kaki, (2) badan, dan (3) puncak bangunan. Menara ini juga dihiasi dengan antefiks (hiasan yang menyerupai bukit kecil). Kaki dan badan menara dibangun dan diukir dengan tradisi Jawa-Hindu, Peletakan batu pertama menggunakan batu dari Baitul Maqdis di Palestina, oleh karena itu masjid ini kemudian dinamakan Masjid Al Aqsha.

B. Gambaran Umum Responden

1. Deskripsi Identitas Responden

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang yang merupakan responden wisatawan Menara Kudus.

2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu responden laki-laki dan responden perempuan yang keseluruhan jumlahnya 100 responden. Data mengenai jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 60 atau (60%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 40 atau (40%).

3. Umur Responden

Hasil penelitian terdapat lima kelompok responden, yaitu responden yang berusia <20 tahun, 21-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, dan >36 tahun yang seluruhnya berjumlah 100 responden. Data mengenai umur responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Umur Responden

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
< 20 tahun	5	5%
21-25 tahun	24	24%
26-30 tahun	30	30%
31-35 tahun	20	20%
> 36 tahun	21	21%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa 100 responden yang umurnya <20 tahun sebanyak 5 orang (5%), sedangkan yang umurnya 21-25 tahun yaitu sebanyak 24 orang (24%), kemudian yang umurnya 26-30 tahun sebanyak 30 orang (30%), yang umurnya 31-35 tahun yaitu

sebanyak 20 orang (20%), dan yang berumur > 36 tahun yaitu sebanyak 21 orang (21%).

4. Pendidikan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data mengenai pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
SD	16	16%
SMP	27	27%
SMA	49	49%
Sarjana	8	8%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel mayoritas adalah responden yang pendidikannya adalah SMA yaitu sebanyak 49 orang (49%), sedangkan distribusi tingkat pendidikan yang lain adalah berpendidikan SMP yaitu sebanyak 27 orang (27%), kemudian yang berpendidikan SD yaitu sebanyak 16 orang (16%), dan responden yang berpendidikan Sarjana/Diploma yaitu sebanyak 8 Orang (8%).

C. Deskripsi Data Penelitian

1. Variabel Fasilitas (X_1)

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan pesaing yang lainnya, dalam penelitian

ini indikatornya dilihat dari: penggunaan kamar mandi, penataan interior dan eksterior, kebersihan dan kerapian, tempat parkir. Adapun tanggapan responden terhadap fasilitas Menara Kudus dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4
Variabel Fasilitas (X_1)

Butir Pertanyaan	Fasilitas (X_1)					Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS	
	1	2	3	4	5	
P1	0	10	12	43	35	4,03
P2	2	42	33	15	8	2,85
P3	2	30	56	9	3	2,81
P4	5	44	37	12	2	2,62
P5	0	17	27	39	17	3,56
Total						15,87
Rata-rata (mean)						3,20
Modus						4

Sumber: Olah Data SPSS, 2017.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas maka skor rata-rata menunjukkan angka 3,20 dan nilai yang terbanyak atau nilai yang sering muncul (modus) adalah 4 yang berarti sebagian tanggapan responden pada skor 4 atas variabel fasilitas Menara Kudus.

2. Variabel Kualitas Jasa (X_2)

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Indikator yang digunakan adalah: memberikan perhatian kepada wisatawan, pelayanan yang adil kepada setiap wisatawan dan taanggung jawab dalam keamanan wisatawan. Adapun tanggapan responden terhadap kualitas jasa Menara Kudus dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Variabel Kualitas Jasa (X_2)

Butir Pertanyaan	Kualitas Jasa (X_2)					Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS	
	1	2	3	4	5	
P1	0	4	14	44	38	4,16
P2	1	18	24	34	23	3,60
P3	0	12	24	32	32	3,84
P4	1	14	20	28	37	3,86
Total						15,46
Rata-rata (mean)						3,87
Modus						4

Sumber: Olah Data SPSS, 2017.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka skor rata-rata menunjukkan angka 3,87 dan nilai yang terbanyak atau nilai yang sering muncul (modus) adalah 4 yang berarti sebagian tanggapan responden pada skor 4 atas variabel terhadap kualitas jasa Menara Kudus.

3. Variabel Diferensiasi (X_3)

Diferensiasi merupakan tindakan merancang seperangkat perbedaan yang bermakna dalam tawaran perusahaan. Namun, penawaran ini bukan berarti janji-janji belaka saja, melainkan harus didukung oleh bentuk-bentuk yang nyata. Indikator yang digunakan adalah desain dari arsitektur serta akulturasi budaya. Adapun tanggapan responden terhadap diferensiasi Menara Kudus dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Variabel Diferensiasi (X_3)

Butir Pertanyaan	Diferensiasi (X_3)					Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS	
	1	2	3	4	5	
P1	0	6	19	41	34	4,03
P2	12	36	30	12	10	2,72
P3	11	61	17	7	4	2,32
P4	5	41	16	27	11	2,98
Total						12,05
Rata-rata (mean)						3,01
Modus						4

Sumber: Olah Data SPSS, 2017.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka skor rata-rata menunjukkan angka 3,01 dan nilai yang terbanyak atau nilai yang sering muncul (modus) adalah 4 yang berarti sebagian tanggapan responden pada skor 4 atas variabel terhadap diferensiasi Menara Kudus.

4. Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Indikator dari kepuasan wisatawan adalah: merekomendasikan kepada orang lain sebagai bentuk syiar Islam, minat berkunjung kembali, mengatakan sesuatu tentang kebaikan Menara Kudus sebagai wujud sikap jujur dan kepuasan wisatawan dalam berkunjung. Adapun tanggapan responden terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Butir Pertanyaan	Kepuasan Wisatawan (Y)					Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS	
	1	2	3	4	5	
P1	0	10	12	42	36	4,04
P2	1	44	34	12	9	2,84
P3	1	24	54	15	6	3,01
P4	2	32	29	21	16	3,17
P5	1	13	18	35	33	3,86
P6	1	22	44	24	9	3,18
Total						20,10
Rata-rata (mean)						3,35
Modus						4

Sumber: Olah Data SPSS, 2017.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas maka skor rata-rata menunjukkan angka 3,35 dan nilai yang terbanyak atau nilai yang sering muncul (modus) adalah 4 yang berarti sebagian tanggapan responden pada skor 4 atas variabel kepuasan wisatawan Menara Kudus.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membangun r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = $n - k - 1$. dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk. Apabila r_{hitung} untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item Total Correlation lebih besar dari pada r_{tabel} , maka dapat dikatakan valid.

Untuk tingkat validitas, dilakukan tingkat uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = $n-k-1$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstuk. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung dengan $25-3-1$ atau $df=21$ dengan alpha 0,05 didapat r_{table} 0,433 jika r_{hitung} (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item Total Correlation) lebih besar dari r_{table} dan nilai r positif maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Corected Item-Total Correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Keterangan
Fasilitas (X_1)	P1	0,705	0,433	Valid
	P2	0,798	0,433	Valid
	P3	0,666	0,433	Valid
	P4	0,572	0,433	Valid
	P5	0,708	0,433	Valid
Kualitas jasa (X_2)	P1	0,823	0,433	Valid
	P2	0,875	0,433	Valid
	P3	0,939	0,433	Valid
	P4	0,861	0,433	Valid
Diferensiasi (X_3)	P1	0,601	0,433	Valid
	P2	0,813	0,433	Valid
	P3	0,880	0,433	Valid
	P4	0,852	0,433	Valid
Kepuasan wisatawan (Y)	P1	0,781	0,433	Valid
	P2	0,840	0,433	Valid
	P3	0,697	0,433	Valid
	P4	0,802	0,433	Valid
	P5	0,901	0,433	Valid
	P6	0,624	0,433	Valid

Sumber: Olah Data SPSS, 2017.

Dari table 4.8 di atas dapat diketahui bahwa besarnya degree of freedom (df) dapat dihitung dari $25-3-1$ atau $df = 21$ dengan alpha 0,05 maka didapatkan r_{tabel} 0,433. Jika r_{hitung} (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item Total Corelation) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r harus positif. Pada tabel diatas dapat dilihat juga bahwa item memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,433) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu koesioner dikatakan reliabel jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau hasil stabil dari waktu ke waktu.

Untuk menguji reabilitas instrumen non responden, penulis menggunakan analisis SPSS. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas berdasarkan pilot test (responden) sebesar 25 orang.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefitiens	Alpha	Keterangan
Kompeteni SDM (X1)	0,865	0,60	Reliabel
Lingkungan Makro (X2)	0,947	0,60	Reliabel
Jejaring Usaha (X3)	0,899	0,60	Reliabel
Kinerja UMKM (Y)	0,918	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dengan demikian, semua variabel (X₁, X₂, X₃ dan Y) dapat dikatakan reliabel.

E. Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian gejala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi adanya korekasi antar variabel bebas (independent), model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi terhadap ada tidaknya mutikolonieritas yaitu dengan menganalisis materik korelasi variabel-variabel bebas, dapat juga dengan melihat pada nilai tolerance serta nilai variance inflation factor (VIF). Hasilnya perhitungan coefficeient correlation sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.994	2.016		3.470	.001		
Fasilitas	.276	.073	.315	3.755	.000	.904	1.107
Kualitas Jasa	.242	.103	.206	2.356	.021	.834	1.200
Diferensiasi	.414	.088	.410	4.684	.000	.831	1.203

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Print Out SPSS, Tahun 2017.

Berdasarkan hasil pengujian multikolonieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai tolerance variabel fasilitas, kualitas jasa dan diferensiasi masing-masing sebesar 0,904, 0,834 dan 0,831 dan VIF masing-masing sebesar 1,107, 1,200 dan 1,203. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki tolerance kurang dari 0,10 persen dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

2. Uji Autokorelasi

Uji Autokolerasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang

baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin-Watson atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 2,089 untuk menguji gejala autokorelasi maka angka d-hitung sebesar 2,089 tersebut dibandingkan dengan nilai d-teoritis dalam t tabel d-statistik. Durbin Watson dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dari tabel d-statistik Durbin Watson diperoleh nilai dl sebesar 1,380 dan du sebesar 1,670 karena hasil pengujiannya adalah $dl < d < 4 - du$ ($1,380 < 2,089 < 4 - 1,670$), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak ada autokorelasi positif untuk tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4.11
Uji Autokolerasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.624 ^a	.390	.370	1.442	2.089

a. Predictors: (Constant), Diferensiasi, Fasilitas, Kualitas Jasa

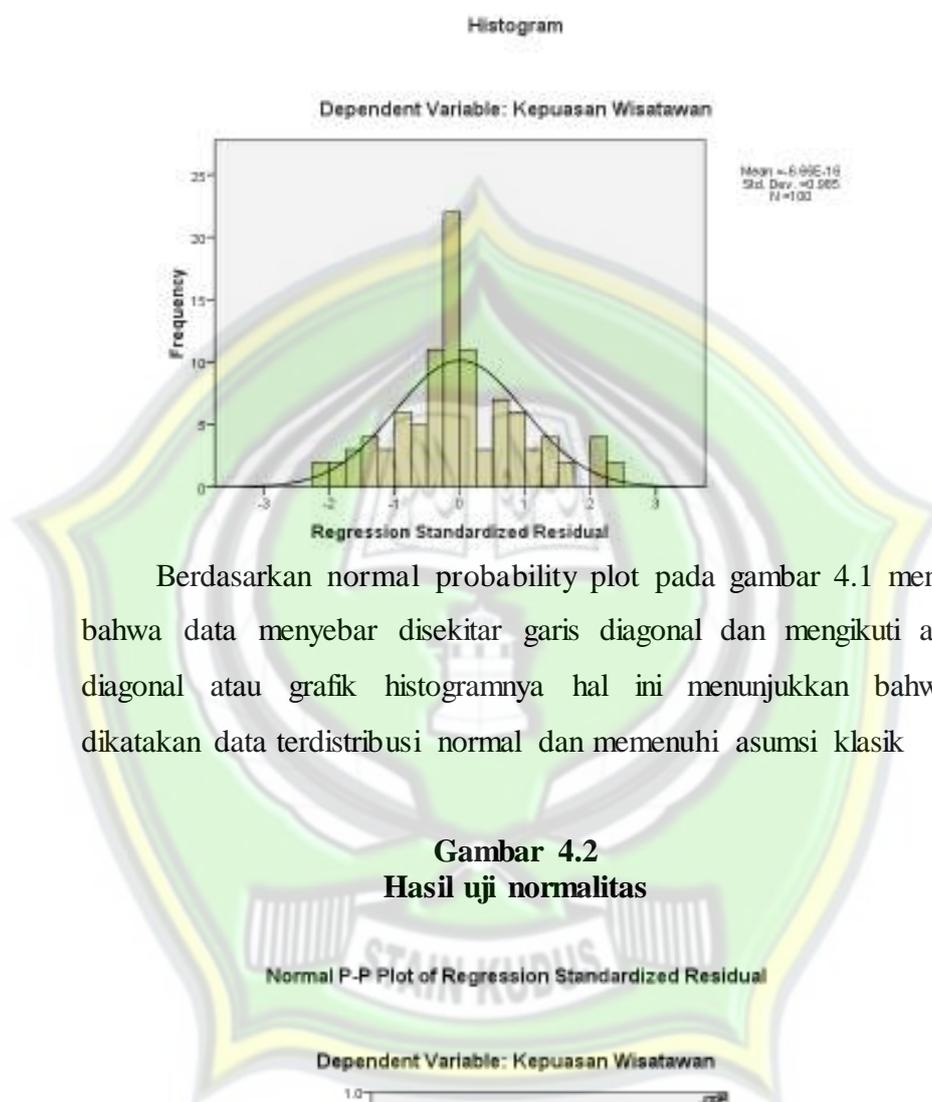
b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Print Out SPSS, Tahun 2017.

3. Uji Normalitas

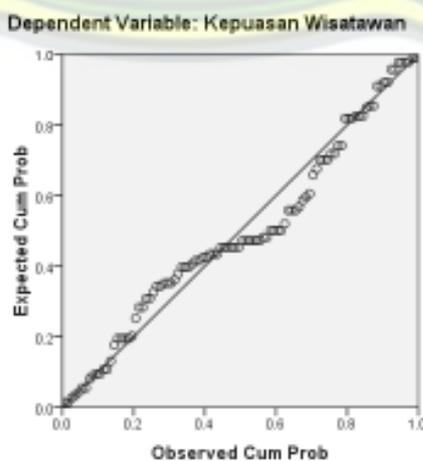
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan histrogram dengan bentuk histrogram yang hampir sama bentuk distribusi normal atau menggunakan grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Normal Probability Plot



Gambar 4.2
Hasil uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



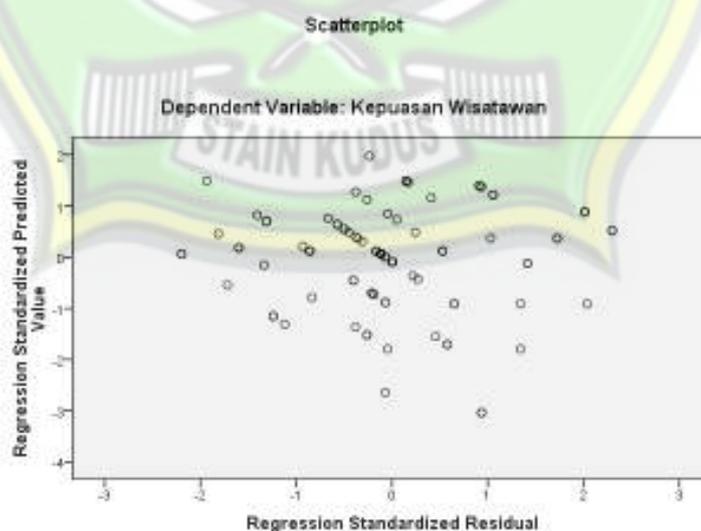
Sumber: Print Out SPSS, Tahun 2017.

Untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak, kita dapat melihat pada grafik normal P-P Plot pada gambar 4.2. Berdasarkan dari gambar 4.2, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data terdistribusi normal.

4. Uji Heteroskedastitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang terdapat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian uji Heteroskedastisitas dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Gambar 4.3
Grafik Scatterplot



Sumber: Print Out SPSS, Tahun 2017.

Dari grafik scatterplot dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi yang dihasilkan tidak mengandung heteroskedastisitas.

F. Hasil Penelitian

1. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data. R^2 mengukur besarnya jumlah reduksi dalam variabel dependent yang diperoleh dari pengguna variabel bebas. R^2 mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan R^2 yang tinggi berkisar antara 0,7 sampai 1.

R^2 yang digunakan adalah nilai adjusted R square yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. Adjusted R square merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel independent ke dalam persamaan. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.390	.370	1.442

a. Predictors: (Constant), Diferensiasi, Fasilitas, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Print Out SPSS, Tahun 2017.

Dari out put di atas terlihat nilai korelasi adalah sebesar 0,624 dengan koefisien determinasi 0,370. Dengan demikian 37,0% variasi perubahan variabel kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas, kualitas jasa dan diferensiasi.

2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial (uji t) bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji parsial ini yang terdapat dalam hasil perhitungan statistik ditunjukkan dengan t_{hitung} . Secara lebih rinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.994	2.016		3.470	.001
	Fasilitas	.276	.073	.315	3.755	.000
	Kualitas Jasa	.242	.103	.206	2.356	.021
	Diferensiasi	.414	.088	.410	4.684	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Print Out SPSS, Tahun 2017.

Melihat dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa:

a. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 100$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat degree of freedom ($df = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 96$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,658.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar 3,755 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar

dari t_{tabel} ($3,755 > 1,658$) maka t_{hitung} terletak di daerah tolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

b. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Wisatawan

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa kualitas jasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa kualitas jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 100$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat degree of freedom ($df = n-k-1 = 100-3-1 = 96$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 96$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,658.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar 2,356 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,356 > 1,658$) maka t_{hitung} terletak di daerah ditolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kualitas jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

c. Pengaruh Diferensiasi terhadap Kepuasan Wisatawan

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa diferensiasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa diferensiasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 100$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat degree of freedom (df

= $n-k-1 = 100-3-1 = 96$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 96$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,658.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar 4,684 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,684 > 1,658$) maka t_{hitung} terletak di daerah tolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel diferensiasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

3. Persamaan Regresi Berganda

Setelah diketahui hasil uji parsial, maka peneliti memberikan persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dari hasil di atas (lihat tabel 4.13), maka bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,994 + 0,276x_1 + 0,242x_2 + 0,414x_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan wisatawan

X_1 = Fasilitas

X_2 = Kualitas jasa

X_3 = Diferensiasi

a = Konstanta

e = Variabel independent lain di luar model regresi

- Nilai sebesar 6,994 merupakan konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari ketiga variabel independent faktor lain, maka variabel kepuasan wisatawan mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu 6,994.

- Koefisien regresi 0,276 menyatakan bahwa terjadi peningkatan fasilitas akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 27,6% jika variabel independen lain dianggap konstan
- Koefisien regresi 0,242 menyatakan bahwa terjadi peningkatan kualitas jasa akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 24,2% jika variabel independen lain dianggap konstan
- Koefisien regresi 0,414 menyatakan bahwa terjadi kenaikan diferensiasi akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 41,4% jika variabel independen lain dianggap konstan.

Dari hasil estimasi regresi terlihat variabel diferensiasi mempunyai nilai koefisien paling tinggi yaitu 0,414 atau sebesar 41,4%.

G. Pembahasan

Hasil analisis regresi baik secara parsial antara fasilitas, kualitas jasa dan diferensiasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus.

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Menara Kudus

Dari hasil koefisien regresi variabel fasilitas diperoleh hasil yang positif sebesar 0,276, hal ini berarti dengan fasilitas sebesar satu satuan maka kepuasan wisatawan Menara Kudus akan meningkat sebesar 0,276, jadi dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin baik atau semakin tinggi tanggapan positif akan fasilitas, maka kepuasan wisatawan Menara Kudus akan semakin meningkat. Indikator dari penggunaan kamar mandi, penataan interior dan eksterior, kebersihan dan kerapian dan tempat parkir. Fasilitas fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Fisik nyata tercermin dengan indikator penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional.

Hal ini sesuai dengan penelitian Rezki Teguh Sulistiyana dkk bahwa Fasilitas wisata sebesar 0,314. Hal ini mengandung arti kepuasan konsumen akan meningkat apabila variabel fasilitas wisata mengalami peningkatan. Kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,314 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan atau tetap.

2. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Wisatawan Menara Kudus

Dari hasil koefisien regresi variabel kualitas jasa diperoleh hasil yang besar sebesar 0,242, hal ini berarti dengan naiknya kualitas jasa sebesar satu satuan maka kepuasan wisatawan Menara Kudus akan meningkat sebesar 0,242, jadi dapat dikatakan bahwa kualitas jasa berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin besar tanggapan positif akan kualitas jasa, maka kepuasan wisatawan Menara Kudus akan semakin meningkat indikasi dari memberikan perhatian kepada wisatawan, pelayanan yang adil kepada setiap wisatawan dan taanggung jawab dalam keamanan wisatawan. Sebab kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ariyanti, bahwa kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang kuat dan positif antara terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Dari penelitian ini diketahui pula bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

3. Pengaruh Diferensiasi terhadap Kepuasan Wisatawan Menara Kudus

Dari hasil koefisien regresi variabel diferensiasi diperoleh hasil yang positif sebesar 0,414, hal ini berarti dengan naiknya diferensiasi sebesar satu satuan maka kepuasan wisatawan Menara Kudus akan meningkat sebesar 0,414, jadi dapat dikatakan bahwa variabel diferensiasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan Menara Kudus. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin baik atau semakin tinggi tanggapan positif akan diferensiasi, maka kepuasan wisatawan Menara Kudus akan semakin meningkat indikasi dari desain dari arsitektur serta akulturasi budaya. Sebab diferensiasi adalah sebuah pembeda atau bagaimana caranya agar menjadi berbeda dengan produk atau perusahaan lain. Diferensiasi merupakan tindakan merancang seperangkat perbedaan yang bermakna dalam tawaran perusahaan. Namun, penawaran ini bukan berarti janji-janji belaka saja, melainkan harus didukung oleh bentuk-bentuk yang nyata.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Stevianus menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan pada diferensiasi pengaruh secara positif dan signifikan pada fasilitas dan kualitas pelayanan.