

PERAN KUALITAS FASILITAS PENDUKUNG DALAM MEMBENTUK KEPUASAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA SEJARAH

The Role of Supporting Facilities Quality in Shaping Visitor Satisfaction at Historical Tourism Destinations

MHD DHARMA SAMUDRA NUSANTARA^{1*)}

2) Program Studi Pariwisata, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa
Timur”, Surabaya, Indonesia 60294

*email korespondensi:22045010003@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of supporting facility quality (amenities) on visitor satisfaction at the 10 November Museum in Surabaya. As a major historical destination, the museum is required to provide comfortable infrastructure to balance the educational value of its collections. The focus of this research is to determine the extent to which physical facilities meet modern tourist expectations. The methodology employed is quantitative eksplanatori research with a sample of 100 respondents selected via accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression and classical assumption tests to ensure statistical accuracy.

The results indicate that amenity quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction, contributing 16.2% to the overall level. These findings confirm that cleanliness and room comfort are fundamental factors determining the quality of the visitation experience. It is recommended that management improve facility maintenance standards to ensure sustainable visitor satisfaction.

Keywords: Amenities, Historical Tourism, Museum, Visitor Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas pendukung (amenitas) terhadap kepuasan pengunjung di Museum 10 November Surabaya. Sebagai destinasi sejarah utama, museum ini dituntut untuk menyediakan infrastruktur yang nyaman guna mengimbangi nilai edukasi koleksinya. Fokus kajian ini adalah sejauh mana fasilitas fisik mampu memenuhi ekspektasi wisatawan modern. Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori research dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana serta uji asumsi klasik untuk memastikan keakuratan hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas amenitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan kontribusi sebesar 16,2%. Temuan ini menegaskan bahwa aspek kebersihan dan

kenyamanan ruang merupakan faktor mendasar yang menentukan kualitas pengalaman kunjungan. Pengelola disarankan untuk meningkatkan standar pemeliharaan fasilitas guna menjaga kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Amenitas, Kepuasan Pengunjung, Museum, Wisata Sejarah

PENDAHULUAN

Pariwisata berbasis sejarah dan budaya merupakan sektor yang terus berkembang karena kemampuannya dalam menawarkan pengalaman edukatif sekaligus rekreatif. Kota Surabaya, sebagai "Kota Pahlawan", memiliki aset sejarah yang sangat bernilai, salah satunya adalah Museum 10 November yang terletak di kompleks Monumen Tugu Pahlawan. Namun, dalam industri pariwisata yang kompetitif, daya tarik konten (koleksi museum) tidak lagi berdiri sendiri. Kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung (amenitas) kini menjadi standar krusial dalam menentukan keberhasilan suatu destinasi (Lestari, 2022).

Amenitas mencakup berbagai layanan infrastruktur yang dirasakan langsung oleh wisatawan selama berada di destinasi, mulai dari ketersediaan fasilitas ibadah, toilet, hingga kenyamanan ruang pameran. Berdasarkan observasi awal, Museum 10 November masih menghadapi kendala terkait optimalisasi fasilitas fisik. Beberapa wisatawan memberikan masukan mengenai suhu udara di dalam ruang pameran yang kurang stabil serta kondisi kebersihan fasilitas sanitasi yang perlu ditingkatkan. Masalah ini, jika dibiarkan, berpotensi menurunkan citra museum dan tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada bagaimana kualitas fasilitas pendukung tersebut mampu membentuk persepsi kepuasan wisatawan. Dengan memahami hubungan antar variabel ini, pengelola museum diharapkan dapat

menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran guna memenuhi ekspektasi wisatawan domestik maupun internasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menguji hubungan serta pengaruh antara kualitas fasilitas pendukung (amenitas) terhadap kepuasan pengunjung. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengukuran data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2019). Sementara itu, penelitian eksplanatori digunakan untuk menguji hipotesis serta menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan dependen (John W. Creswell & J. David Creswell, 2018). Penelitian ini dilaksanakan di Museum 10 November Surabaya pada periode Maret hingga April 2026, dengan populasi seluruh pengunjung museum selama periode penelitian berlangsung.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden, yang dianggap telah mewakili populasi secara memadai dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai pengunjung (John W. Creswell & J. David Creswell, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Skala Likert umum digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

dan persepsi individu terhadap fenomena sosial (Rensis Likert). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas amenities yang mencakup aspek kebersihan, kelengkapan fasilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengunjung.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, serta uji asumsi klasik berupa uji normalitas sebagai prasyarat analisis regresi. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas amenities terhadap kepuasan pengunjung (Imam Ghazali, 2021). Selain itu, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS guna memperoleh hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil penelitian

Tabel 1 Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	46	46,0	46,0	46,0
	PEREMPUAN	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 100 responden, diperoleh gambaran bahwa mayoritas pengunjung Museum 10 November Surabaya didominasi oleh kelompok usia muda, khususnya rentang usia 17–25 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa museum tidak hanya berfungsi sebagai sarana edukasi, tetapi

juga menjadi destinasi wisata yang menarik bagi generasi muda. Selain itu, sebagian besar responden merupakan pengunjung yang baru pertama kali datang, sehingga pengalaman yang mereka rasakan sangat menentukan persepsi awal terhadap kualitas destinasi.

Tabel 2 Uji validitas

Variabel	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Kualitas amenities	Toilet di Museum 10 November Surabaya tersedia dalam jumlah yang memadai bagi pengunjung dan Fasilitas pendukung di toilet (air, tisu, dan tempat sampah) tersedia dan berfungsi dengan baik	0,329	Valid
Kualitas amenities	Jarak antara ruang pameran dan fasilitas toilet mudah dijangkau oleh pengunjung.	0,345	Valid
Kualitas amenities	Ruang pameran museum memiliki kondisi yang bersih, rapi, dan fasilitas pendukungnya berfungsi dengan baik.	0,349	Valid
Kualitas amenities	Kenyamanan ruang pameran (suhu udara, pendingin ruangan dan pencahayaan) mendukung aktivitas	0,413	Valid

	kunjungan museum.		
Kualitas amenities	Tersedia fasilitas pendukung lain seperti tempat ibadah, area parkir, dan pusat informasi yang memadai.	0,486	Valid
Kualitas amenities	Fasilitas museum secara keseluruhan dalam kondisi terawat dan layak digunakan.	0,553	Valid
Kepuasan pengunjung	Saya merasa puas terhadap kebersihan toilet di Museum 10 November Surabaya dan Ketersediaan fasilitas pendukung di toilet seperti (air, tisu, dan tempat sampah) Sesuai dengan harapan saya sebagai pengunjung	0,350	Valid
Kepuasan pengunjung	Saya merasa nyaman berada di dalam ruang pameran museum. Suhu udara, pencahayaan, dan pendingin ruangan terjaga dengan baik dan memiliki jumlah yang memadai.	0,414	Valid
Kepuasan pengunjung	Kondisi ruang pameran yang nyaman meningkatkan pengalaman kunjungan saya	0,313	Valid

Kepuasan pengunjung	Kualitas amenities di Museum 10 November Surabaya memengaruhi kepuasan saya selama berkunjung.	0,307	Valid
Kepuasan pengunjung	Saya merasa aman dan nyaman selama berada di area museum, termasuk kondisi lantai yang tidak licin.	0,316	Valid
Kepuasan pengunjung	Saya bersedia untuk berkunjung kembali ke Museum 10 November Surabaya di masa mendatang.	0,312	Valid

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan hasil analisis data, seluruh butir pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dengan nilai r -hitung $> 0,30$ dan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60.

Tabel 3 Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas amenities	0,673	Reliabel
Kepuasan pengunjung	0,666	Reliabel

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan Tabel 4 di bawah, terlihat bahwa variabel Kualitas Amenitas (X) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,057, sedangkan variabel Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,056. Kedua nilai tersebut berada di atas standar minimal 0,05 ($p > 0,05$).

Secara teoretis, hasil ini menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi syarat normalitas. Hal ini mengindikasikan bahwa sampel yang diambil sebanyak 100 responden telah mampu merepresentasikan distribusi populasi pengunjung Museum 10 November secara merata. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas ini, maka model regresi linear sederhana yang dibangun dianggap valid untuk digunakan dalam memprediksi pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan tanpa adanya bias distribusi.

Pencapaian normalitas dalam data ini juga memperkuat temuan bahwa persepsi pengunjung terhadap fasilitas museum seperti kebersihan toilet dan suhu udara terdistribusi secara konsisten di antara berbagai profil responden, sehingga hasil analisis selanjutnya dapat dipertanggung jawabkan secara saintifik.

Tabel 4 Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	KUALITAS AMENITAS	KEPUASAN PENGUNJUNG
N	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	13,1400
	Std. Deviation	4,01014
Most Extreme Differences	Absolute	,193
	Positive	,193
	Negative	-,131
Test Statistic	,193	,173
Asymp. Sig. (2-tailed)	,057 ^c	,056 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Penulis, 2026

Tabel 5 Regresi sederhana					
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Coeffi-Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	15,084	1,011		14,925	,000
KUALITAS AMENITAS	,321	,074	,403	4,359	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Penulis, 2026

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas amenitas akan diikuti oleh kenaikan kepuasan pengunjung sebesar 0,321 satuan. Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,162 mengindikasikan bahwa variabel amenitas memberikan kontribusi sebesar 16,2% terhadap kepuasan pengunjung. Meskipun kontribusi ini tergolong rendah dibandingkan faktor lain yang tidak diteliti (83,8%), pengaruh positif yang signifikan tetap membuktikan bahwa ketersediaan fasilitas dasar seperti toilet yang bersih, suhu ruang pameran yang sejuk, dan kemudahan akses infrastruktur sangat vital dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan

Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,403 ^a	,162	,154	2,93659	1,708

a. Predictors: (Constant), KONDISI DAN KETERSEDIAAN FASILITAS AMENITAS MUSEUM

b. Dependent Variable: PERSEPSI DAN PENGALAMAN KUNJUNGAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan tabel 6 diatas, nilai *R Square* yang diperoleh adalah 0,162. Ini berarti bahwa 16,2% variasi tingkat kepuasan wisatawan di Museum 10 November dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas pendukung. Meskipun angka ini menunjukkan pengaruh yang tergolong rendah, namun secara statistik pengaruh

tersebut bersifat signifikan. Sisa sebesar 83,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti kualitas pelayanan pemandu (*guide*), keunikan koleksi artefak, harga tiket masuk, dan strategi pemasaran destinasi.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa kenyamanan fisik memegang peranan penting dalam konteks wisata museum. Responden cenderung memberikan penilaian tinggi terhadap aspek kebersihan dan aksesibilitas fasilitas dasar. Ketika fasilitas seperti toilet bersih dan berfungsi dengan baik, serta suhu ruangan pameran terjaga dengan nyaman (terutama mengingat iklim Surabaya yang panas), wisatawan merasa dihargai. Sebaliknya, kekurangan pada aspek-aspek minor ini seringkali menjadi "gangguan" yang mengaburkan nilai edukasi dari museum itu sendiri. Oleh karena itu, pengelola harus memandang pemeliharaan amenitas bukan sekadar biaya rutin, melainkan investasi strategis dalam membangun loyalitas pengunjung (Yuantari, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas pendukung (amenitas) berperan secara positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan wisatawan di Museum 10 November Surabaya. Kontribusi sebesar 16,2% menegaskan bahwa amenitas merupakan fondasi penting dalam operasional museum.

Sebagai saran praktis, pihak pengelola disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja fasilitas fisik, khususnya pada sistem pendingin

udara (AC) di ruang pameran agar tetap optimal di jam-jam padat pengunjung. Selain itu, peningkatan standar kebersihan pada fasilitas toilet harus menjadi prioritas utama. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti digitalisasi museum atau kualitas storytelling pemandu wisata guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor pendorong kepuasan wisatawan pada destinasi sejarah.

DAFTAR PUSTAKA

- Imam Ghozali. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- John W. Creswell, & J. David Creswell. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Lestari P. 2022. *Manajemen Fasilitas pada Destinasi Wisata Sejarah*. Jurnal Pariwisata Indonesia. 12 (2): 45-58.
- Rahman A. 2021. *Analisis Kepuasan Pengunjung dalam Perspektif Fasilitas Wisata*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rensis Likert. 1932. *A Technique for the Measurement of Attitudes*. New York: Archives of Psychology.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Utami D, Handayani S. 2021. Faktor-Faktor Penentu Loyalitas Wisatawan di Kawasan Budaya. Dalam: *Prosiding Seminar Nasional Pariwisata*. UPN Press. Surabaya. 112-125.
- Yuantari C. 2022. *Standarisasi Fasilitas Publik pada Destinasi Wisata Nasional*. Media Konservasi. 18 (1): 20-32.