**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum Obyek Penelitian**
   * + 1. Profil Taman Satwa Taru Jurug Surakarta

Kebun binatang Jurug dalam bahasa Jawa Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) merupakan kebun binatang tertua pindahan dari Kebun Binatang Sriwedari yang dikenal dengan sebutan “Kebun Rojo”. Kebun binatang ini didirikan oleh Sri Susuhan Paku Buwono X pada tanggal 17 Juli 1901. Taman Satwa Taru Jurug awalnya merupakan tempat hiburan bagi keluarga kerajaan dan berkembang sebagai tempat rekreasi untuk masyarakat. Pada tahun 1983 Kebun Binatang Sriwedari dipindahkan ke Taman Jurug karena keberadaanya sudah tidak sesuai dengan perkembangan kota yang berada ditengah pusat Kota Surakarta. Saat ini Kebun Binatang Jurug dikelola oleh Pemkot Surakarta beramalat di Jl. Ir.Sutarmi nomor 109 Kentingan Jebres Surakarta. Jarak dari pusat Kota Surakarta sekitar 4,1 Km dengan waktu tempuh kurang lebih 15 menit dan dapat menngunakan transportasi umum andalan kota Solo yaitu Batik Solo Trans. Harga tiket masuk Rp 25.000 /orang.

* + - 1. Visi dan Misi Taman Satwa Taru Jurug
         1. Visi

Terwujudnya Taman Satwa Taru Jurug yang konservatif dan berdaya saing tinggi untuk mengembangkan agrowisata, pendidikan dan budaya Kota Solo.

* 1. Misi
     + 1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas flora dan fauna.
       2. Mengembangkan penghijauan kota *commit to user.*
       3. Meningkatkan sarana dan prasarna hiburan.
       4. Meningkatkan pendidikan dan pengembangan budaya.
       5. Meningkatkan pendapatan daerah.

1. **Deskripsi Responden**

Dari hasil penelitian di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta didapatkan data primer. Data tersebut nantinya digunakan untuk keperluan analisa yang selanjutnya akan diambil kesimpulan dari data penelitian ini. Dalam penelitian ini terdapat 100 responden yang diambil secara acak yang dikelompokkan kedalam kategori usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan setiap pengunjung.

1. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1

Data Karyawan Berdasarkan Usia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Usia | Jumlah Responden | Presentase |
| 1 | 20 – 25 tahun | 23 | 23 |
| 2 | 26 – 40 tahun | 51 | 51 |
| 3 | Lebih dari 40 tahun | 26 | 26 |
|  | Total | 100 | 100 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa dalam penelitian ini responden yang berusia kurang dari 25 tahun sejumlah 23 orang (23%), responden yang berusia 26–40 tahun sejumlah 51 orang (51%) dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sejumlah 26 (26%). Pengunjung yang paling banyak diwawancarai adalah yang berumur 26-40 tahun.

1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Data Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis kelamin | Jumlah | Persentase |
| 1. | Laki-laki | 52 | 52 |
| 2. | Perempuan | 48 | 48 |
|  | Total | 100 | 100 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pengunjung yang mengisi kuisioner paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 52 orang atau 52% dan untuk jenis kelamin perempuan sebesar 48 atau 48%.

1. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Data Pengunjung Berdasarkan Tingkat Pendidikan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase |
| 1. | SMP | 13 | 13 |
| 2. | SMA/SMK | 62 | 62 |
| 3. | D1,D2,D3 | 12 | 12 |
| 4. | S1 | 13 | 13 |
|  | Total | 76 | 100 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dapat diketahui pada tabel di atas bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 13 orang (13%), SMK/SMA sebanyak 62 orang (62%), Diploma sebanyak 12 orang (12%) dan Sarjana sebanyak 13 orang (13%). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa responden paling banyak berdasarkan tingkat pendidikan adalah SMK/SMA.

1. Tingkat Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Data Pengunjung Berdasarkan Tingkat Pendapatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Tingkat Pendapatan | Jumlah | Persentase |
| 1. | < Rp 1.500.000 | 18 | 18 |
| 2. | Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000 | 29 | 29 |
| 3. | Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000 | 26 | 26 |
| 4. | > Rp 3.500.000 | 27 | 27 |
|  | Total | 100 | 100 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari data di atas diketahui responden yang memiliki pendapatan < Rp 1.500.000 sebanyak 18 orang (18%), Rp 1.500.000–Rp 2.500.000 sebanyak 29 orang (29%), Rp 2.500.000–Rp 3.500.000 sebanyak 26 orang (26%) dan >Rp 3.500.000 sebanyak 27 orang (27%).

1. **Hasil Analisa Data**

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variable dependen, independen, atau keduanya berdistribusi secara normal mendekati normal (Sugiyono, 2019: 16). Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*,dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

2. Jika nilai signifikan < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.5

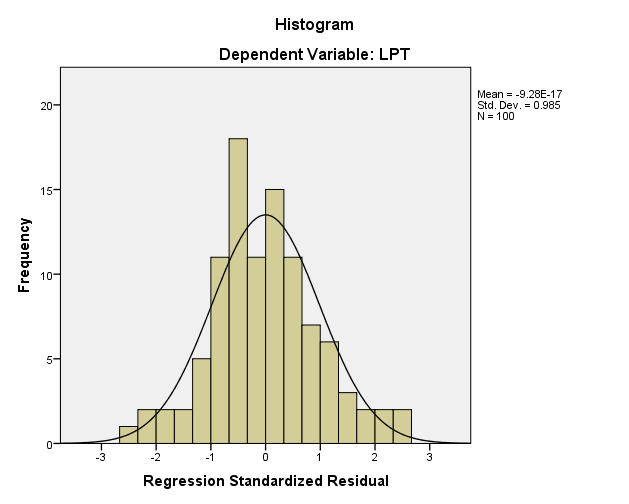
Hasil Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | ,0000000 |
| Std. Deviation | 2,10029123 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,057 |
| Positive | ,046 |
| Negative | -,057 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,570 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,901 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Gambar Grafik 2.3

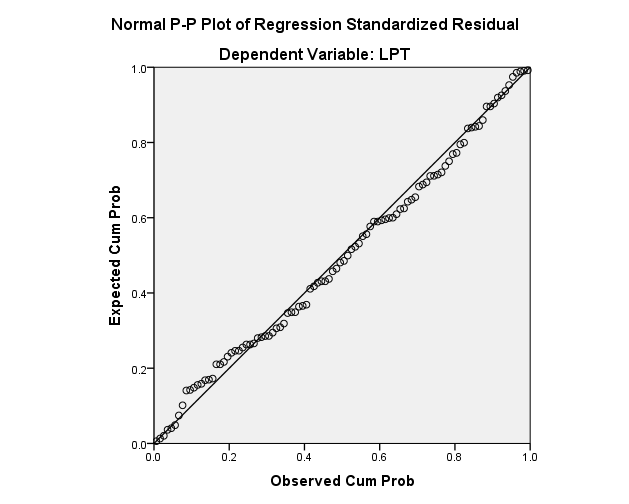
Histogram Uji Normalitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Gambar Grafik 2.4

P-Plot Uji Normalitas



Berdasarkan hasil pengujian *Kolmogrov-Smirnov* di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk model regresi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi untuk model dalam penelitian ini memiliki data yang berdistibusi normal. Grafik histogram dikatakan berdistribusi normal karena membentuk gunung dan P-plot SPSS dilihat titik-titik mengikuti garis diagonal maka data dikatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearita

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dapat diketahui dengan nilai *Variance Inflaction Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* masing-masing dari variabel bebasnya. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,1 maka dapat dinyatakan tidak ada multikolinearitas antara variabel bebasnya.

Tabel 4.6

Hasil Uji Multikolinearitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Tolerance** | **VIF** | **Keterangan** |
| Citra Destinasi  (X1) | 0,488 | 2,050 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| Pelayanan  (X2) | 0,563 | 1,776 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| Fasilitas Wisata  (X3) | 0,478 | 2,094 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai toleransi > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016; 134). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Syarat yang harus dipenuhi adalah Sig > 0,05.

Tabel 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | *Sig.*  (P value) | **Kesimpulan** |
| Citra Destinasi  (X1) | 0,134 | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |
| Pelayanan  (X2) | 0,230 | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |
| Fasilitas Wisata  (X3) | 0,130 | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dalam tabel di atas, terlihat bahwa semua variabel bebas memiliki nilai *Sig* lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpukan bahwa semua variabel bebas tersebut tidak terdapat masalah heterokedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah sebuah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2018: 95).

Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 21 diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini

Tabel 4.8

Hasil Regresi Linier Berganda

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |  |  |
| B | Std. Error | Beta |  |  |
| 1 | (Constant) | 3,715 | 1,980 |  | 1,876 | ,064 |  |  |
| CDT | ,018 | ,122 | ,016 | ,148 | ,883 |  |  |
| PT | ,380 | ,111 | ,336 | 3,422 | ,001 |  |  |
| FWT | ,511 | ,129 | ,422 | 3,959 | ,000 |  |  |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Persamaan linier antara kecerdasan citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta adalah sebagai berikut:

Y = 3,715 + 0,18X1 + 0,380X2 + 0,511X3

1. Nilai konstanta (α) sebesar 3,715 yang artinya apabila variabel independen yaitu citra destinasi, pelayanan, fasilitas wisata nilainya adalah 0 (nol), maka variabel loyalitas pengunjung berada pada angka 3,715.
2. Koefisien variabel citra destinasi (β1) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (β) = 0,18. Hal ini menunjukkan apabila variabel citra destinasi, pelayanan, fasilitas wisata sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel citra destinasi akan mengakibatkan loyalitas pengunjung meningkat sebesar 0,18. Sehingga variabel citra destinasi berasosiasi positif terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
3. Koefisien variabel pelayanan (β2) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (β) = 0,380. Hal ini menunjukkan apabila variabel citra destinasi, pelayanan, fasilitas wisata sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel pelayanan akan mengakibatkan loyalitas pengunjung meningkat sebesar 0,380. Sehingga variabel pelayanan berasosiasi positif terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
4. Koefisien variabel fasilitas wisata (β3) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (β) = 0,511. Hal ini menunjukkan apabila variabel citra destinasi, pelayanan, fasilitas wisata sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel fasilitas wisata akan mengakibatkan loyalitas pengunjung meningkat sebesar 0,511. Sehingga variabel pelayanan berasosiasi positif terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

Dari hasil analisis regresi linier berganda di atas dapat diketahui bahwa variabel fasilitas wisata mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pengunjung, karena koefisien regresinya mempunyai nilai paling besar diantara variabel lainnya yaitu sebesar 0,511.

5. Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variable-variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat dari hasil analisis data sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji t

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Thitung** | **Ttabel** | **Sig** | **Keterangan** |
| Citra Destinasi  (X1) | 0,148 | 1,984 | 0,883 | Tidak Berpengaruh Signifikan |
| Pelayanan  (X2) | 3,422 | 1,984 | 0,001 | Berpengaruh Positif dan Signifikan |
| Fasilitas Wisata  (X3) | 3,959 | 1,984 | 0,000 | Berpengaruh Positif dan Signifikan |

Sumber: Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.8 maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Citra Destinasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung sebesar 0,148 yang berarti < ttabel sebesar 1,984 dan probabilitas signifikan sebesar 0,883 yang berarti > 0,05 dari nilai yang didapat maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak atau variabel citra destinasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
2. Terlihat adanya pengaruh positif antara variabel pelayanan (X2) terhadap variabel loyalitas pengunjung (Y) dengan nilai thitung sebesar 3,422 yang berarti > ttabel sebesar 1,984 dan probabilitas signifikan sebesar 0,001 yang berarti < 0,05 dari nilai yang didapat maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima atau variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
3. Fasilitas wisata (X3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung (Y) dengan nilai thitung sebesar 3,959 yang berarti > ttabel sebesar 1,984 dan probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang berarti < 0,05 dari nilai yang didapat maka, dapat disimpulkan bahwa H3 diterima atau variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.
   * + 1. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Berikut ini merupakan hasil dari koefisien determinasi:

Tabel 4.9

Hasil Koefesien Determinasi R2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .693a | .480 | .464 | 2.13143 |
| a. Predictors: (Constant), CDT, PT, FWT | | | | |
| b. Dependent Variable: LPT | | | | |

Sumber: Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukan nilai *AdjustedRsquare* sebesar 0,464 hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta 46,4% sementara sisanya 53,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian.

1. **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh citra destinasi, pelayanan dan fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta diperoleh hasil sebagai berikut:

Pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas pengunjung

Berdasarkan hasil uji t pada variabel citra destinasi diperoleh nilai thitung sebesar sebesar 0,148 yang berarti < ttabel sebesar 1,984 dan probabilitas signifikan sebesar 0,883 yang berarti > 0,05 dari nilai yang didapat maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak atau variabel citra destinasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung kebun binatang Jurug Surakarta. Hal ini dikarenakan Taman Satwa Taru Jurug merupakan satu-satunya Taman Satwa terbesar di Kota Surakarta dan sudah memiliki nama besar sejak dulu.

1. Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pengunjung

Berdasarkan hasil uji t pada variable pelayanan diperoleh nilai thitung sebesar 3,422 yang berarti > ttabel sebesar 1,984 dan probabilitas signifikan sebesar 0,001 yang berarti < 0,05 dari nilai yang didapat maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima atau variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

Pelayanan di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta tergolong bagus, ada beberapa petugas pendamping di kandang satwa yang berbahaya sehingga akan memberikan rasa aman kepada pengunjung. Dari segi penjaga dalam melayani pengunjung juga tergolong baik, petugas penyedia tiket sangat sabar dan ramah kepada setiap pengunjung. Namun karena area yang luas dan keterbatasan petugas mengakibatkan pengunjung kesusahan jika ingin mendapatkan informasi seperti informasi mengenai satwa ataupun informasi lainnya yang mungkin dibutuhkan.

Solusi untuk mengatasi hal tersebut ada baiknya jika papan informasi tentang satwa di masing-masing kandang dilengkapi keterangan satwa secara lengkap atau dengan menambah pos petugas yang di tempatkan di beberapa area yang mudah ditemui. Sehingga jika pengunjung ingin mendapatkan informasi yang lengkap mengenai satwa dapat terjangaku dengan mudah dan cepat, tidak perlu kebagian pusat informasi yang letaknya cukup jauh.

1. Pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas pengunjung

Berdasarkan hasil uji t pada variabel fasilitas wisata diperoleh nilai thitung sebesar 3,959 yang berarti > ttabel sebesar 1,984 dan probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang berarti < 0,05 dari nilai yang didapat maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima atau variabel fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung di Taman Satwa Taru Jurug Surakarta.

Fasilitas di Taman Satwa Taru Jurug sangat lengkap dan memadai, pengunjung dapat dengan mudah menemukan letak fasilitas yang diinginkan. Mulai dari kantin, toilet, mushola serta tempat duduk untuk istirahat mudah ditemukan. Namun untuk kelengkapan satwa dinilai kurang memadai, keanekaragaman satwa di Taman Taru Jurug kurang lengkap. Serta jumlah satwa dalam masing-masing kandang juga sedikit sehingga jika dalam satu kandang yang luas hanya terdapat 1 jenis satwa, dan saat jumlah pengunjung banyak maka pengunjung akan kesusahan dalam melihat satwa tersebut.

Sehingga alangkah baiknya jika keanekaragaman dan jumlah satwa di Taman Satwa Taru Jurug ditambah, sehingga pengunjung akan benar-benar merasa puas saat berkunjung dan loyalitas pengunjung akan lebih meningkat.