

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP DAYA SAING OBJEK WISATA PULAU TIGA DI DESA PASIR PUTIH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON THE COMPETITIVENESS OF TIGA ISLAND TOURISM OBJECTS, PASIR PUTIH VILLAGE, BOLAANG MONGONDOW DISTRICT*

Oleh
Novena M. Runtu¹
Indri D. Palandeng²
Jacky S.B. Sumarauw³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-Mail:

¹novenaruntu@gmail.com

²indriedebbie@unsrat.ac.id

³jacky.sbs@unsrat.ac.id

Abstrak: Sulawesi Utara khususnya Kabupaten Bolaang Mongondow masih dihadapkan kepada permasalahan yang sangat rumit meliputi budaya, kesehatan dan lingkungan. Objek wisata, khususnya Objek Wisata Pulau Tiga masih perlu mencari cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas yang ada apakah sudah sesuai dengan harapan dan kenyamanan wisatawan atau belum. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas layanan dan fasilitas terhadap daya saing objek wisata, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, dan jenis penelitian survei yang nantinya akan menemukan fakta dan fenomena yang ada. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing objek wisata Pulau Tiga Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas, Daya Saing

Abstract: North Sulawesi, especially Bolaang Mongondow Regency, is still faced with very complicated problems including culture, health, and the environment. Tourist objects, especially Pulau Tiga Tourism Object, still need to find ways to maintain and improve the quality of existing services and facilities whether they are in accordance with the expectations and comfort of tourists or not. This study aims to determine the effect of the quality of services and facilities on object competitiveness, this research uses a descriptive approach and the analytical approach uses quantitative methods, using a type of survey research that will later discover existing facts and phenomena. The test results show that together (simultaneously) the quality of services and facilities has a positive and significant effect on the competitiveness of the Three Island Tourism Objects of Pasir Putih Village, Bolaang Mongondow Regency.

Keywords: Service Quality, Facilities, Competitiveness

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang sektor pariwisata dibutuhkan karena mampu menjadi penggerak perekonomian, bahkan sangat berperan dalam memperoleh devisa suatu negara serta membuka peluang lapangan pekerjaan yang besar, dengan demikian sektor pariwisata akan berfungsi dengan baik jika dikelola dengan dengan serius dengan dapat dukungan dari pemerintah. Dengan diberlakukannya UU No. 32 tahun 2004 yang memberikan kewenangan lebih luas pada pemerintah daerah untuk mengelola wilayah, membawa implikasi semakin besarnya tanggung jawab dan tuntutan untuk menggali dan mengembangkan seluruh potensi sumber daya yang dimiliki

daerah dalam rangka menopang perjalanan pembangunan daerah. Dengan adanya UU tersebut, pemerintah daerah memiliki ketulusan untuk mengembangkan objek wisata.

Sulawesi Utara terdapat banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi, baik itu wisata alam ataupun wisata buatan yang populer, di Bolaang Mongondow sendiri terdapat salah satu tempat wisata yang bernama Pulau Tiga yang terletak di Desa Pasir Putih yang selalu ramai dikunjungi wisatawan, berikut adalah data jumlah kunjungan wisatawan di Pulau Tiga Desa Pasir Putih Kab. Bolaang Mongondow.

Tabel 1. Data Pengunjung Wisatawan Pulau Tiga Desa Pasir Putih Kab. Bolaang Mongondow Tahun 2020 – 2022

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Lokal	Luar Daerah	
2020	1335	253	1587
2021	1456	325	1781
2022	2578	2216	5795

Sumber: Data Pengunjung Wisatawan pulau tiga di desa Pasir Putih, Kab Bolaang Mongondow (2023)

Berdasarkan data pada tabel 1, diatas maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan kunjungan wisatawan di objek wisata Pulau Tiga di Desa Pasir Putih, Kab Bolaang Mongondow, dimana mulai tahun 2020 jumlah wisatawan yang datang berkunjung berjumlah 1587, kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 1781 wisatawan dan pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang sangat tajam yaitu menjadi 5795 wisatawan.

Suatu objek wisata perlu dilengkapi fasilitas dan kualitas layanan untuk memacu pertumbuhan perekonomian daerah objek wisata tersebut, dalam objek wisata komponen yang sangat mempengaruhi suksesnya pariwisata yaitu kualitas layanan dan fasilitas, menurut peneliti Kualitas Layanan dan Fasilitas pariwisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, dimana semua proses bertujuan untuk menghasilkan satu makna tersendiri dari setiap pengunjung. Wyckof (Tjiptono,2002:59)

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan npengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puas karena selain tempat wisatanya fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata.

Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016) Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Kesuksesan suatu objek wisata bisa kita lihat dari Fasilitas dan kualitas Layanan apakah sesuai ekspektasi dari pengunjung, indeks daya saing pariwisata ada beberapa hal yang menjadi catatan sebagai acuan dalam pengembangan daya saing industri pariwisata diantaranya yaitu pengelolaan lingkungan berkelanjutan sebagai langkah untuk pemeliharaan lingkungan yang lebih baik, kebijakan industri pariwisata yang harus di perhatikan dan pembaruan kebijakan, infrastruktur yang harus menjadi peranan pendukung yang sangat penting sebagai fasilitas yang harus terpenuhi dengan baik yang memadai dan sesuai kebutuhan pariwisata, dan pengelolaan sumber daya alam dan budaya yang maksimal sebagai langkah untuk promosi pariwisata yang menjadi suatu keunikan tersendiri bagi suatu industri pariwisata di suatu negara (Badan Pusat Statistik, 2019).

Cravens (2016) daya saing adalah kemampuan perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan pesaingnya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki strategi bersaing dan keunggulan bersaing yang harus difokuskan pada proses yang dinamis. Daya saing Sektor pariwisata kapasitas usaha pariwisata untuk menarik pengunjung Lokal dan Luar daerah yang berkunjung pada wisata tersebut. Peningkatan daya saing dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada meningkatkan fasilitas pengelolaan sehingga mempunyai daya saing. Objek wisata perlu mencari cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas yang ada apakah sudah sesuai dengan harapan dan kenyamanan wisatawan atau belum. Oleh karena itu untuk menyaingi objek wisata lainnya selain Panorama dan keindahan alam yang alami perlu peningkatan Layanan dan Fasilitas yang lebih memadai untuk kepuasan konsumen meningkat dan mengundang banyak pengunjung baru.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini bertujuan;

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap daya Saing Wisata.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap daya saing Wisata.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Daya Saing Wisata.

Kajian Teoritik Manajemen

George R. Terry dalam Aditama (2020), Manajemen adalah proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan guna mencapai tujuan yang ditetapkan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya.

Manajemen Operasional

Manajemen Operasional adalah salah satu komponen strategi pendukung visi dan misi perusahaan/organisasi yang mencakup pengolahan input menjadi output (dapat berupa barang atau jasa). Uraian diatas merupakan teori menurut Martono (2018).

Kualitas Layanan

Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada nmemenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan

Fasilitas

Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puaskarena selain tempat wisatanya fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata. Widyaningrum (2020) Fasilitas merupakan material dan suasana yang dibentuk oleh ekterior dan interior yang diberikan oleh penyedia layanan dalam rangka menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.

Daya Saing

Agus pitoyo, E. Suhartono (2018), Daya saing merupakan kemampuan mempertahankan posisi pasar dalam memenuhi suplay produk dengan tepat waktu dan harga kompetitif secara fleksibel untuk merespon perubahan dari permintaan secara cepat dan melalui diferensiasi produk sukses dengan meningkatkan kapasitas inovasi dan pemasaran yang efektif.

Penelitian Terdahulu

A Kaendung, A.B.H Jan, M.M Karuntu (2020) dengan judul Pengaruh tata letak sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan objek wisata di pantai Timba, ko Kabupaten kepulauan Siau Taulandang Biaro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan, Aliran informasi, barang, atau wisatawan, kondisi lingkungan kerja, interaksidengan wisatawan, fleksibilitas berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata di pulau timba, ko Kabupaten Kepulauan Siau Taulandang Biaro. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa utilisasi ruang, peralatan wisatawan, aliran informasi, barang, atau wisatawan, kondisi lingkungan kerja, interaksi dengan wisatawan, fleksibilitas memounyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan objek wisata pantai Timba, Ko Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro.

A. E Pandesia, I Saerang, J Sumarauw (2017) Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki 22 Indah Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah random sampling dan accident sampling. Pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil pengujiannya ditemukan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan manajemen khususnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen lewat kualitas produk dan kualitas layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan.

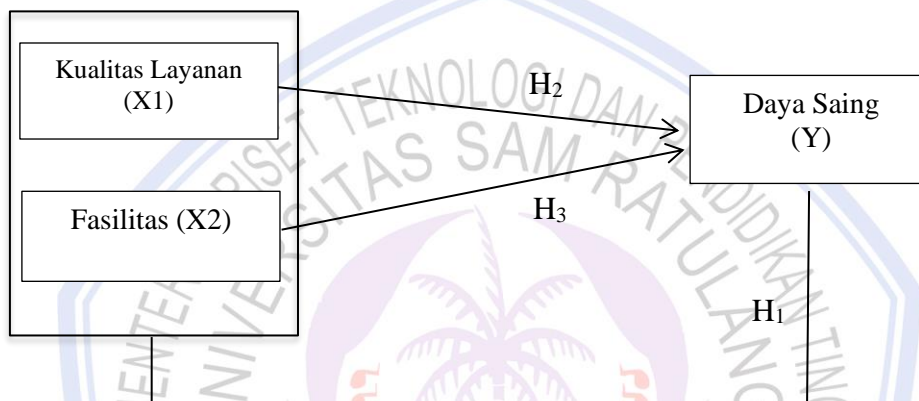
N.L. Sintya Jayanti, N.N. Yulianthini (2018) Penelitian ini berjudul Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga tujuan menguji pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatwan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. Metode sampel yang digunakan ialah metode

purposive sampling dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil dari studi ini ialah (1) Fasilitas serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik, (2) Fasilitas memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik (3) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik.

Hipotesis

- H₁: Diduga Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap daya saing Objek Wisata Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow.
 H₂: Diduga Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap daya saing Objek Wisata Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow.
 H₃: Diduga Kualitas Layanan Dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap daya saing Objek Wisata Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow.

Model Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Kajian Teori (2023)

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian, merupakan rencana konsep dan prosedur untuk penelitian yang mencakup Langkah-langkah mulai dari asumsi luas hingga metode terperinci dalam pengumpulan data, analisis, dan interpretasi. Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dan pendekatannya menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata pulau tiga desa pasir putih Kabupaten Bolaang Mongondow tercatat sebanyak 3.794 orang. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan sampling purposive. Pengambilan sampel pada saat penelitian diambil sebanyak 100 Responden. Sampel di peroleh menggunakan slovin atas populasi

Data Primer dan Data Sekunder

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini melalui survey lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dibagikan kepada responden Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berupa buku-buku referensi, jurnal penelitian, *browsing* melalui internet, dan majalah literature-literatur yang dapat di perpustakaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Tael 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nomor Item	Total Pearson Correlation	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.724	VALID
	X1.2	0.591	VALID
	X1.3	0.410	VALID
	X1.4	0.861	VALID
	X1.5	0.753	VALID
Fasilitas (X2)	X2.1	0.729	VALID
	X2.2	0.654	VALID
	X2.3	0.835	VALID
	X2.4	0.787	VALID
	X2.5	0.672	VALID
	X2.6	0.634	VALID
Daya Saing (Y)	Y.1	0.821	VALID
	Y.2	0.866	VALID
	Y.3	0.764	VALID
	Y.4	0.748	VALID

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2023)

Berdasarkan pada Tabel 3 diatas terlihat bahwa korelasi dari masing-masing item terhadap jumlah total skor masing-masing pernyataan untuk variable X1, X2, dan Y seluruhnya menghasilkan pearson bcorrelation diatas 0.30 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,5 dengan demikian maka keseluruhan item pertanyaan dinyatakan Valid.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Cronbachs	Status
Kualitas Layanan (X1)	0.753	RELIABEL
Fasilitas (X2)	0.632	RELIABEL
Daya Saing (Y)	0.790	RELIABEL

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2023)

Berdasarkan pada Tabel 4, diatas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri atas 2 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0.80 dan sesuai dasar pengambilan keputusan.

Hasil uji asumsi Klasik**Uji Normalitas****Tabel 5. Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21292866
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.093
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.013 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji normalitas memiliki nilai 0.013 yang berarti signifikan karena nilai >0.05 maka data penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

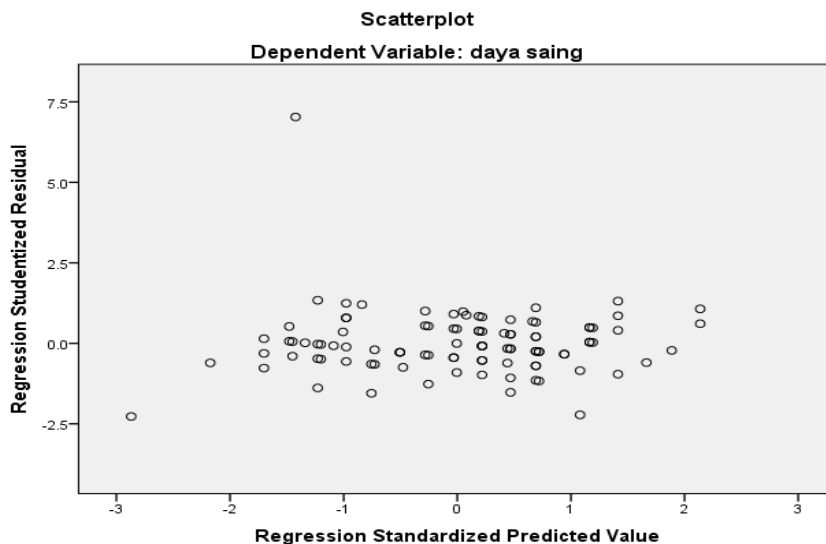
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	10.194	1.706		5.977	.000		
	Kualitas Layanan	.195	.162	.216	1.208	.230	.288	3.470
	Fasilitas	.087	.119	.130	.727	.469	.288	3.470

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa variabel X1 (kualitas layanan) memperoleh nilai VIF 3.470 dan tolerance 0.288 untuk variabel X2 (fasilitas) memperoleh nilai VIF 3.470 dan tolerance 0.288. Dari kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF <10.000 dan memiliki nilai tolerance >0.10.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Grafik Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS (2023)

Berdasarkan gambar 2 grafik uji heteroskedastisitas menampilkan titik yang menyebar secara bebas dan tidak membentuk pola tertentu. Hal tersebut menjelaskan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Sehingga model regresi dapat di pakai untuk memprediksi variabel daya saing.

Hasil Uji F dan t

Hasil Uji F

Tabel 7. Uji F (Secara Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.182	2	30.091	6.021	.003 ^b
	Residual	484.808	97	4.998		
	Total	544.990	99			

a. Dependent Variable: Daya Saing

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2023)

$$f \text{ tabel} = F(n-k)$$

Ket:

k = Jumlah Variabel independent

n = Jumlah sampel

f tabel = F (100-2)

F = (98) = 3.09

Berdasarkan Tabel 7 dengan jumlah data penelitian sebanyak 100 dan taraf signifikan 5% mendapatkan nilai f tabel sebesar 3.09 artinya kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap daya saing pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang – mongondow.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	5.490	1.201		4.572	.000
	Kualitas layanan	.085	.091	.109	.939	.350
	Fasilitas	.220	.093	.321	2.353	.021

a. Dependent Variable: Daya Saing

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2023)

Ket:

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Independent

t tabel = t (100-2-1) = t (97) = 1.66071

Berdasarkan Tabel 8 penelitian dengan jumlah data sebanyak 100 dan taraf signifikan 5% mendapatkan nilai t tabel sebesar 1.66071 artinya kualitas layanan dan failitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang – mongondow.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	5.490	1.201		4.572	.000
	Kualitas layanan	.085	.091	.109	.939	.350
	Fasilitas	.220	.093	.321	2.353	.021

a. Dependent Variable: Daya Saing

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 9 hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.490 + 0,085X_1 + 0,220X_2$$

Hasil pada tabel diatas yaitu konstanta sebesar 5.490 menyatakan bahwa jika kualitas layanan (X1), dan Fasilitas (X2) diabaikan maka daya saing akan bernilai = 5.490. selanjutnya nilai b1, yang merupakan koefisien regresi dari variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,085 mempunyai arti bahwa jika kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar 0,085, maka daya saing juga akan ikut mengalami peningkatan sebesar 0,085 dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan. Nilai b2 yang merupakan koefisien regresi dari variabel fasilitas (X2) sebesar 0,220, maka daya saing juga akan mengalami kenaikan atau peningkatan sebesar 0,220 dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Derterminasi****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.332 ^a	.110	.092	2.23563

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas layanan

b. Dependent Variable: daya saing

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 10 nilai R square sebesar 0.110, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan dan Fasilitas terhadap variabel Daya saing adalah sebesar 11,0% dan nilai R adalah 0.332 yaitu sebesar 33,2% . Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan**Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Daya Saing Objek Wisata**

Hasil analisis di atas memberi arti bahwa kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh terhadap daya saing (Y) baik secara parsial maupun secara simultan. Hal ini memberi penguatan terhadap teori-teori dari berbagai pakar manajemen operasional bahwa ada begitu banyak aspek yang harus diperhatikan dalam pengelolaannya, khususnya teori-teori tentang kualitas layanan, dan fasilitas dalam rangka meningkatkan daya saing khususnya daya saing objek wisata pulau tiga pulau tiga di desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing (Y). Domestik objek wisata pulau tiga pulau tiga di desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow. Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam penyediaan objek wisata, maka sangat penting bagi pengelola objek wisata pulau tiga pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow untuk memperhatikan kualitas layanan. Dan fasilitas menimbulkan kesan dalam benak konsumen pada saat mengunjungi suatu objek wisata, menyediakan fasilitas yang baik serta maksimal yang akan menimbulkan rasa puas pada konsumen untuk dapat mengunjungi kembali objek wisata

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Daya Saing Objek Wisata.

Hasil analisis di atas memberi arti bahwa Kualitas Layanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap daya saing (Y), dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan tidak mempengaruhi daya saing objek wisata. hal ini dapat diartikan bahwa terdapat variabel lain lebih signifikan yang mempengaruhi daya saing objek seperti Fasilitas. Pelanggan wisata pulau tiga di desa pasir putih lebih mengutamakan fasilitas ketika mereka berkunjung ke tempat wisata tersebut. Hasil penelitian ini menyatakan Kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap daya saing. Namun dalam melakukan strategi kualitas layanan yang sesuai keinginan konsumen perusahaan harus benar-benar mempertimbangkan secara cermat reaksi pelanggan dan juga pesaing. Hasil Penelitian ini sejalan dengan Powa, Lopian, Wenas (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap daya saing. Daya saing tidak harus dilihat dengan mempertimbangkan Kualitas layanan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Daya Saing Objek Wisata

Hasil analisis di atas memberi arti bahwa Fasilitas (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap daya saing (Y), dapat dikatakan bahwa Fasilitas dapat mempengaruhi Daya Saing. Artinya semakin baik Fasilitas maka akan semakin meningkatkan pula daya saing. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anggusti, Martono (2019:29) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan yang dapat mempengaruhi daya saing bisnis. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pengunjung dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi selama berada di tempat wisata Pulau Tiga Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow.

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pengunjung dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi selama berada di tempat wisata Pulau Tiga Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow. Apa bila mampu menyediakan fasilitas yang diinginkan pengunjung dalam berwisata maka tentunya dapat meningkatkan daya saing dan berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan.

PENUTUP**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap daya saing objek wisata pulau tiga di Desa Pasir Putih kabupaten bolaang mongondow dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini maka untuk meningkatkan daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow lebih meningkatkan kualitas layanan dapat dilakukan dengan melayani para pengunjung dengan penuh sopan santun, ramah, dan kesabaran sehingga pengunjung merasa di hormati.
2. Objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow harus memperhatikan dan memberikan fasilitas yang baik dan sesuai harapan konsumen, memperhatikan bangunan yang ada, tata ruang yang luas, perlengkapan yang baik sehingga pengunjung objek wisata tersebut merasa puas dengan adanya fasilitas yang lengkap.
3. Penulis berharap bagi penelitian selanjutnya untuk lebih dikembangkan lagi variabel yang diteliti dan juga diperluas lagi objek variabel yang akan diteliti, sehingga hasil yang didapatkan bisa lebih baik nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Kaendung, A., Hasan Jan, A., dan Koruntu, M. M (2020), Pengaruh Tata Letak Sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Objek Wisata Di Pantai Timba, Ko Kabupaten Kepulauan Siau Taulandang Biaro, *Jurnal Emba* Vol 8 no 4 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/31221> (Diakses Maret 2023)
- Pandesia, A.E., Saerang. I. S., dan Sumarauw, J.S.B. (2017) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA* Vol 5. No 2 hal 1315 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16161> (Diakses Maret 2023)
- Anggusti, Martono. 2019. *Pengelolaan Perusahaan dan Tenaga Kerja*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Ni Luh Sintya Jayanti, Ni Nyoman Yulianthini (2002) Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelanggan Domestik objek wisata taman air Tirtagangga, *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, Vol 5 no 3 <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/37309> (Diakses Maret 2023)
- Powa, G.A., Lapian, J. & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Konsumen Handphone Pada Mahasiswa FEB UNSRAT. *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 3, Juli, 2018, hlm.1188-1197.
- Spillane, 2004:14. *Ekonomi pariwisata sejarah dan prospeknya*. Edisi 7 Hal 145-150 Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widyaningrum. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol 7, No 2, BULAN 2020, 1-22.