

**PENGARUH EKOWISATA DAN KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN  
DI PULAU FAILONGA KOTA TIDORE KEPULAUAN**

**Widyawati Ade  
Tinneke M.Tumbel  
Olivia Walangitan**

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado  
Widyawatiade12@gmail.com

---

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of ecotourism and tourism services on tourist satisfaction on Failonga Island, Tidore City, Archipelago. This research uses quantitative methods with the Multiple Linear Regression Analysis method. Testing simultaneously (t test) and simultaneously (F test) using SPSS software. The population in this study were people who had visited Failonga Island, Tidore City, Archipelago. Using the Lemeshow formula, a sample of 100 people was obtained. Based on the regression equation, it shows that the Ecotourism variable has a positive effect of 0.147 and Service Quality has a positive effect of 0.072. Based on the partial t test, Ecotourism has no significant effect on the dependent variable, namely (Y) Tourist Satisfaction. Based on the f test, the variables Ecotourism and Service Quality simultaneously (together) influence tourist satisfaction on Failonga Island, Tidore City Islands.*

*Keywords: Ecotourism, Service quality, Tourist satisfaction*

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Ekowisata dan Pelayanan Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pulau Failonga Kota Tidore Kepulauan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Pengujian secara (Uji t) dan secara simultan (Uji F) menggunakan software SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah berkunjung di Pulau Failonga Kota Tidore Kepulauan, dengan menggunakan formula Lemeshow diperoleh sampel 100 orang. Berdasarkan persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa variabel Ekowisata berpengaruh positif sebesar 0,147 dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,072. Berdasarkan uji t secara parsial Ekowisata tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu (Y) Kepuasan Wisatawan. Berdasarkan Uji f variabel Ekowisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan (Bersama-sama) Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Failonga Kota Tidore Kepulauan.

Kata Kunci: Ekowisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

---

**PENDAHULUAN**

Maluku Utara mempunyai potensi wisata yang tersebar di berbagai provinsi. Potensi wisata ini tidak dikelola dengan pendekatan pariwisata berkelanjutan sehingga tidak dilaksanakan pemberdayaan masyarakat dan perlindungan alam dan sosial budaya. Pariwisata di Kota Tidore Kepulauan mempunyai daya tarik wisata yang sangat banyak yaitu 88 daya tarik wisata yang terdiri dari daya tarik wisata bahari, alam, sejarah, seni, budaya, wisata dan gastronomi. Kota-kota di Kepulauan Tidore penuh dengan tempat wisata yang menarik. Namun, beberapa tempat wisata daerah yang penting belum teridentifikasi oleh pemerintah daerah. Selain itu, tidak semua tempat wisata dikelola dengan baik dan ada pula yang beresiko rusak karena kurang pemeliharaan.

---

Objek wisata Pulau Failonga merupakan pulau yang berada di kawasan Kota Tidore Kepulauan dengan keaneka ragaman yang ada di dalamnya. Pesona Pulau Failonga yang sangat memukau mata para wisatawan dengan keaneka ragaman Biota Laut di dalamnya keindahan pasir putih dan air laut yang dapat digunakan cermin yang memberikan suasana semakin indah. Dengan sederet pesona yang memukau, pengunjung dapat melakukan aktivitas yang seru di lokasi yang satu ini. Pesona pulau Failonga seketika memukau para Wisatawan dengan keaslian pulau satu ini dengan suasana sejuk disekitar pantai dengan sederet keindahan alam yang berpadu, sehingga menjadikan daya Tarik bagi pulau ini, untuk menuju pulau ini, para wisatawan harus menyewa Speedboat dan perahu untuk bias sampai ke pulau Failonga dengan waktu yang ditempuh sekitar 10 Menit dari Pelabuhan Goto Kota Tidore Kepulauan.

Mengingat potensi pulau Failonga Yang sangat indah maka penulis menganalisa beberapa kendala yang ada di obek wisata di Pulau Failonga ini yaitu terdapat beberapa permasalahan mengenai kurangnya akses Transportasi speedboat untuk sampai ke pulau failonga, kurangnya fasilitas pariwisata yang disediakan seperti toilet umum, kamar mandi umum, pelabuhan, dan tempat sampah yang belum disediakan sehingga banyak masyarakat, pengunjung yang membuang sampah disekitar pantai dan para pengunjung yang datang berlibur seringkali merusak keindahan sekitar pantai dengan mencoret batu-batu yang ada di sekitar tepi pantai. Perhatian pemerintah Kota Tidore Kepulauan terhadap objek wisata Pulau Failonga ini dapat menyediakan sarana transportasi jalan, dan kepemilikan lahan yang itu sendiri milik Pemerintah Kota sehingga lokasi tersebut dapat dikelola dengan baik sehingga banyaknya pemikat wisatawan untuk dapat datang menikmati keindahan Pulau Failonga tersebut. Hal inilah yang menjadi dasar penulis untuk tertarik mengambil judul “Pengaruh ekowisata dan kualitas pelayanan pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Pulau Failonga Kota Tidore Kepulauan”.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Sedarmayanti (2005), kegiatan ekowisata yang menarik wisatawan dalam jumlah besar selain mendatangkan devisa negara, memperluas lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan, namun juga dapat menciptakan lapangan kerja baru untuk menunjang kegiatan pariwisata. Menurut Yulianda (2007), ekowisata adalah suatu bentuk wisata ke kawasan alam dengan tujuan mengubah lingkungan dan melindungi kehidupan serta kesejahteraan penduduk setempat.

Berdasarkan , menurut (Barus & dkk, 2013): indikator ekowisata meliputi:

1. Daya Tarik Objek wisata. Artinya, alasan yang hanya berlaku pada destinasi wisata saja, seperti keinginan pengunjung untuk mengunjungi destinasi wisata tersebut dan melakukan aktivitas pariwisata.
2. Aksesibilitas. Aktivitas dengan akses mudah ke tempat wisata.
3. Sarana dan prasarana. Fasilitas ini memungkinkan Anda melakukan segala jenis aktivitas tamasya dengan lancar.

Menurut Arianto (2018: 83), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta pada waktu yang tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku pada semua jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan selama berada di perusahaan tersebut.

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:282) terdiri dari:

### 1. Reabilitas.

Mampu memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Hal ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat pada kali pertama, tanpa kesalahan, dan memberikan layanan pada waktu yang disepakati.

### 2. Daya tanggap

Kemampuan memberikan informasi secara akurat dan cepat. Kesiediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen, menanggapi permintaan mereka, menginformasikan konsumen tentang layanan yang diberikan, dan melayani mereka dengan tepat.

### 3. Jaminan

Kompeten, dapat diandalkan, dan tanpa keraguan. Dengan kata lain, perilaku karyawan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan memberikan rasa aman kepada konsumen. Jaminan kami juga berarti bahwa karyawan kami selalu bersikap sopan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dan masalah konsumen.

4. Empati

Hubungan interpersonal yang mudah, komunikasi yang baik. Memahami masalah konsumen, bertindak demi kepentingan konsumen, memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada mereka, dan memiliki jam kerja yang nyaman.

5. Bukti fisik

Fasilitas fisik yang disediakan Perusahaan. Berkenanaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan Perusahaan.

Menurut kolter (2011) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan wisatawan
2. Minat Berkunjung Kembali
3. Kesiediaan Merekomendasi

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat Kuantitatif. Penulis menggunakan metode kuantitatif karena untuk mengukur dan menilai apa pengaruh ekowisata dan kualitas pelayanan pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Pulau Failonga Kota Tidore Kepulauan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner (angket). Kuesioner disebar secara langsung melalui google form kepada responden.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Koefisien Determinasi**

**Tabel 1. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.155 <sup>a</sup>	.024	.004	2.059

a. Predictors: (Constant), KESEHATAN KERJA, KESELAMATAN KERJA

Diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,004 maka kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama) sangat kecil 0.4% dan.

**Analisis Rgresi Linear Berganda**

**Tabel 2. Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
	Model	B	Std Error	T	Sig.
1	(Constant)	20.400	4.627	4.409	.051
	Ekowisata	.147	.107	1.368	.175
	Kualitas Pelayanan	.055	.072	.765	.446

Pada Tabel 2, Hasil analisis persamaan regresi linear berganda  $20.400+0.147 X_1+0.055X_2$ . Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 20.400 maka bisa diartikan jika variable independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 20.400.

Dalam hasil uji t Diketahui nilai sig. Variabel Ekowisata sebesar 0,175 (>0,05), sedangkan nilai sig Kualitas Pelayanan 0,446 (>0.05). Hal ini berarti masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

### **Pembahasan**

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa masing-masing variable independent, yaitu ekowisata dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan. Meskipun dari regresi terlihat bahwa koefisien masing-masing variable ini positif, namun secara statistik pengaruhnya tidak signifikan, Hal ini dapat disebabkan jumlah sampel yang tidak cukup merata dan hanya terfokus pada wisatawan yang berusia pada rentang 19 – 30 tahun.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun koefisien variabel ekowisata dan kualitas pelayanan positif, namun secara statistik kedua variabel ini tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya perlu ditingkatkan jumlah sampel responden dengan usia yang lebih bervariasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amri, S., Arfan, F. Syamsuddin, N. & Mukhdasir, K.K. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata Halal Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Kota Sabang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4)
- Jenny, B. Memah Y. M. & Kudrat, P. (2022). Tingkat Kepuasan Konsumen Di Tempat Wisata Melby'ls Kota Tomohon. *Jurnal Sinta 5*, 19 (1), 395-404.
- Kurniasih, D. (2021). Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Wourth of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek, Banten- Indonesia: Bintang Sembilan Visitama.
- Lasut, J.J., Suwu, A. A. E, Bopeng, R.G. (2023), Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Pemulihan Ekonomi Pariwisata Di Kecamatan Bunaken Kepulauan Kota Manado Provinsi Sulawesi utara 3 (3), 23374004.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Malinda, A, Tamengkel L. F, & Walangitan O.F.C. (2023). Pengaruh Promosi Online Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Lambangan Pauno Di Desa Kendek, 4 (5)