SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah
https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
Email: sentri@nusantaraglobal.ac.id
DOI: https://doi.org/10.55681/sentri.v5i6.6605

Vol. 5, No. 6, June 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 3019-3033

Pengaruh Service Excellence dan Fasilitas Wisata terhadap Pengalaman Wisatawan (*Tourist Experience*) di Sendang Kun Gerit Kabupaten Sragen Jawa Tengah

Oneng Setya Harini[1], Faradila Anggun Surya Rini[1*], Matius Tinna Sarira[1], Mohamad Nur Afriliandi Nasution[1], Muhammad Syauqi[1]
[1]Destinasi Pariwisata PSDKU Sragen Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

*Corresponding author's email: farad735@gmail.com

Article History:
Received: May 17, 2026
Revised: June 06, 2026
Accepted: June 30, 2026

Keywords:
Service Excellence; Tourism Facilities; Tourist Experience; Tourism; Service Quality; Tourist Destination

***Abstract**: This study aims to analyze the influence of service excellence and tourism facilities on the experience of tourists visiting Sendang Kun Gerit, Gemolong, Sragen, Central Java. The research method used is quantitative with primary data collection through questionnaires. The population in the study were tourists who had visited Sendang Kun Gerit with a sample of 105 tourists. Data analysis was carried out by multiple linear regression using SPSS 29. The results showed that service excellence and tourism facilities had a positive and significant effect on tourist experience. The coefficient of determination test indicated that 84.5% of the variation in tourist experience could be explained by service excellence and facilities variables, while the remaining 16.5% was influenced by other factors not examined in this study. These results indicate that improving service excellence and tourism facilities can increase the attractiveness of Sendang Kun Gerit as a tourist destination. Therefore, tourism managers need to pay attention to good excellent service and improving tourism facilities to increase the number of tourist visits.*

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Harini, O. S., Rini, F. A. S., Sarira, M. T., Nasution, M. N. A., & Syauqi, M. (2026). Pengaruh Service Excellence dan Fasilitas Wisata terhadap Pengalaman Wisatawan (Tourist Experience) di Sendang Kun Gerit Kabupaten Sragen Jawa Tengah. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(6), 3019–3033. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i6.6605

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, membuka lapangan pekerjaan, serta mendorong kesejahteraan masyarakat. Menurut Yoeti, pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan menikmati objek dan daya tarik wisata. Dalam perkembangan industri pariwisata modern, wisatawan tidak hanya mencari destinasi yang indah, tetapi juga menginginkan pengalaman wisata yang berkesan atau *tourist experience*. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai agar wisatawan merasa puas dan memiliki pengalaman positif selama berkunjung.

Pengalaman wisatawan (*tourist experience*) menjadi salah satu indikator penting keberhasilan suatu destinasi wisata. Menurut Kim and Ritchie (2022), pengalaman wisata merupakan respons emosional dan psikologis wisatawan yang terbentuk dari interaksi antara wisatawan dengan lingkungan destinasi, pelayanan, fasilitas, budaya lokal, dan

aktivitas wisata yang dilakukan. Pengalaman wisata yang baik akan memberikan kepuasan kepada wisatawan sehingga meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang dan rekomendasi kepada wisatawan lain. Sebaliknya, pengalaman wisata yang buruk dapat menurunkan citra destinasi wisata dan mengurangi minat wisatawan untuk kembali berkunjung.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi pengalaman wisatawan adalah *service excellence* atau pelayanan prima. Menurut Atep Adya Barata (2021), pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan secara profesional untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam industri pariwisata, pelayanan prima mencakup keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan komunikasi, keamanan, kenyamanan, serta kemampuan pengelola dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan wisatawan. Pelayanan yang baik akan menciptakan kesan positif sehingga wisatawan merasa dihargai dan nyaman selama berada di destinasi wisata.

Selain pelayanan prima, fasilitas wisata juga menjadi faktor penting dalam menunjang pengalaman wisatawan. Menurut Muljadi (2021), fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung aktivitas wisatawan selama melakukan kegiatan wisata. Fasilitas tersebut meliputi area parkir, toilet, tempat ibadah, restoran, gazebo, wahana permainan, akses jalan, pusat informasi, hingga fasilitas kebersihan. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan memadai akan meningkatkan kenyamanan wisatawan, sedangkan fasilitas yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan wisatawan terhadap destinasi wisata yang dikunjungi.

Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang memiliki potensi wisata alam cukup besar. Salah satu destinasi wisata yang sedang berkembang adalah Sendang Kun Gerit yang terletak di Desa Jatibatur, Kecamatan Gemolong, Kabupaten Sragen. Wisata ini merupakan objek wisata pemandian alami yang memanfaatkan sumber mata air sendang dengan suasana alam yang masih asri dan sejuk. Keindahan alam serta nuansa pedesaan menjadi daya tarik utama wisata ini sehingga banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun luar daerah. Selain wisata air alami, Sendang Kun Gerit juga menawarkan berbagai wahana dan atraksi wisata yang mendukung aktivitas rekreasi keluarga.

Tabel 1. Jumlah kunjungan wisatawan sendang kun gerit

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Persentase Kenaikan
1	2024	258.281	10,2%
2	2025	287.540	11,3%
3	2026	315.876	9,9%

Sumber: Data Pengelola Wisata Sendang Kun Gerit Kabupaten Sragen Tahun 2026 (diolah peneliti).

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kunjungan wisatawan di Sendang Kun Gerit mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2024 jumlah pengunjung tercatat sebanyak 258.281 wisatawan. Kemudian pada tahun 2025 meningkat menjadi 287.540 wisatawan atau mengalami kenaikan sebesar 11,3%. Selanjutnya pada tahun 2026 jumlah

kunjungan kembali meningkat menjadi 315.876 wisatawan dengan persentase kenaikan sebesar 9,9%.

Meskipun mengalami perkembangan yang cukup pesat, Sendang Kun Gerit masih menghadapi beberapa permasalahan dalam pengelolaan wisata. Berdasarkan hasil observasi dan berbagai ulasan pengunjung, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan area parkir saat musim liburan, pengelolaan antrean pengunjung yang belum optimal, serta kebersihan fasilitas umum yang perlu ditingkatkan. Selain itu, meningkatnya jumlah wisatawan juga menyebabkan kepadatan kawasan wisata sehingga memerlukan pengelolaan yang lebih baik agar kenyamanan pengunjung tetap terjaga.

Permasalahan lain yang dihadapi adalah perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Dalam industri pariwisata, interaksi langsung antara pengelola dan wisatawan sangat menentukan kualitas pengalaman wisata yang dirasakan pengunjung. Apabila pelayanan yang diberikan kurang ramah, kurang responsif, atau lambat, maka wisatawan dapat merasa kurang puas terhadap destinasi wisata tersebut. Oleh karena itu, penerapan *service excellence* menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan di Sendang Kun Gerit.

Selain pelayanan, fasilitas wisata juga perlu terus dikembangkan agar mampu memenuhi kebutuhan wisatawan yang semakin beragam. Wisatawan modern cenderung menginginkan destinasi wisata yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga nyaman, aman, bersih, dan memiliki fasilitas yang lengkap. Pengembangan fasilitas seperti area parkir yang luas, tempat istirahat yang nyaman, aksesibilitas yang baik, fasilitas kebersihan, serta wahana rekreasi yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan selama berkunjung ke destinasi wisata.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa *service excellence* dan fasilitas wisata memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman wisatawan (*tourist experience*) di Sendang Kun Gerit. Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Pengaruh Service Excellence dan Fasilitas Wisata terhadap Pengalaman Wisatawan (*Tourist Experience*) di Sendang Kun Gerit Kabupaten Sragen Jawa Tengah" penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan prima dan fasilitas wisata mampu memengaruhi pengalaman wisatawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga mampu menciptakan pengalaman wisata yang positif serta meningkatkan daya saing destinasi wisata di Kabupaten Sragen.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wisata Sendang Kun Gerit Kecamatan Gemolong Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah dan untuk pengambilan data dilakukan pada tanggal 8 dan 9 bulan Mei 2026.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka. Kuantitatif menurut Sugiyono (2022:15) merupakan penelitian dengan landasan positivisme yang bertujuan meneliti populasi atau sampel tertentu. Analisis data pada kuantitatif bersifat statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan berasal dari responden yang telah mengunjungi destinasi wisata sendang kun gerit. Proses pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penilaian yang meminta responden untuk memberikan tanggapan berdasarkan persepsi serta pengalaman pribadi mereka terkait destinasi wisata tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 105 responden yang pernah mengunjungi destinasi tersebut, dengan teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29, dan keabsahan data diuji melalui uji validitas serta uji reliabilitas. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner berbasis skala likert, yang mengukur persepsi

responden terhadap service excellence dan fasilitas wisata. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasi, yaitu suatu pendekatan penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan bagaimana tingkat hubungan dan pengaruh antar variabel. Berdasarkan teori diatas, peneliti bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel service excellence (X_1) dan fasilitas wisata (X_2) dengan variabel pengalaman wisata (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2022:130), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung sendang kun gerit yang telah berkunjung minimal satu kali sebanyak 105 responden.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2020: 127) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018) Sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan sangat kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus,

dimana semua anggota populasi dijadikan sampel, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 105 orang.

Karakteristik demografis responden, yaitu jenis kelamin, umur dan profesi. Berdasarkan data, mayoritas responden berusia antara 17–21 tahun (57%), diikuti usia 22–26 tahun (16%), 27–31 tahun (2%), di atas 32-36 tahun (8%), serta lebih dari 37 tahun (22%). Data ini menunjukkan bahwa wisata sendang kun gerit banyak diminati oleh wisatawan usia muda yang cenderung aktif dalam kegiatan wisata alam dan petualangan.

Definisi Operasional

Variabel penelitian dapat diartikan sebagai sesuatu yang menjadi objek dalam penelitian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peristiwa atau gejala yang akan dideteliti. Menurut Sugiyono (2019:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat teridentifikasi sebagai berikut:

1. Variabel bebas (variabel independen) ialah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yang terdiri dari service excellence (X_1) dan fasilitas (X_2);
2. Variabel terikat (variabel dependen) ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yakni pengalaman wisatawan (Y).

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan model persamaan:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Karakteristik Responden

1. Karakteristik Jenis Kelamin

Dari analisis deskriptif, informasi responden akan diklasifikasikan ke dalam tabel tunggal buat mempermudah penggambaran dari data yang didapatkan. Analisis tabel ini adalah tipe kelamin responden :

Tabel 4.1. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	61	58.1	58.1	58.1
	Laki-Laki	44	41.9	41.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi jenis kelamin, diketahui bahwa dari total 105 responden, sebanyak 61 orang (58,1%) adalah perempuan dan 44 orang (41,9%) adalah laki-laki. Cumulative percent menunjukkan bahwa 58,1% responden pertama adalah perempuan, dan setelah ditambahkan dengan laki-laki, totalnya menjadi 100%. Data ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini.

2. Karakteristik Usia

Tabel 4.2. Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 21 TAHUN	57	54.3	54.3	54.3
	22 - 26 TAHUN	16	15.2	15.2	58.1
	27 - 31 TAHUN	2	1.9	1.9	64.5
	32 - 36 TAHUN	8	7.7	7.7	69.4
	LEBIH DARI 37 TAHUN	22	21.0	21.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi usia, diketahui bahwa dari total 105 responden, mayoritas berada pada rentang usia 17–21 tahun sebanyak 57 orang (54,3%). Selanjutnya, sebanyak 22 orang (21,0%) berada pada rentang usia lebih dari 37 tahun, 16 orang (15,2%) berusia 22-26 tahun, dan 8 orang (7,7%) berada pada usia 32–36 tahun. Sementara itu, responden paling sedikit dengan usia 27 - 31 tahun berjumlah 2 orang (1,9%). Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak dalam penelitian ini adalah responden berusia 17–21 tahun, sementara kelompok usia paling sedikit adalah 27–31 tahun.

3. Karakteristik Pekerjaan

Tabel 4.3. Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/ Mahasiswa	51	48.5	48.5	51.6
	PNS	10	9.6	9.6	58.1
	Wiraswasta	44	41.9	41.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi pekerjaan, dari total 105 responden, mayoritas merupakan pelajar/ mahasiswa sebanyak 51 orang (48,5%). Selanjutnya, yang berstatus

sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 10 orang (9,6%). Responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 44 orang (41,9%). Data ini menunjukkan bahwa kelompok terbesar dalam penelitian ini adalah pelajar/ mahasiswa, sedangkan kelompok terkecil adalah responden yang bekerja sebagai PNS.

Pengujian Kriteria Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas X_1 dan X_2

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner tersebut. Bersumber pada pada informasi skor yang diperoleh dari 105 responden, dengan memakai aplikasi software MS Excel serta SPSS 29. 0 didapatkan hasil yang menampilkan koefisien validitas dari instrumen riset. Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah:

1) Bila probabilitas *(sig)* < 0,05 maka instrument valid
2) Bila probabilitas *(sig)* > 0,05 maka instrumen tidak valid

Tabel 4.4 Uji Validitas Data X_1

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,8672	0,1606	Valid
X1.2	0,9029	0,1606	Valid
X1.3	0,8479	0,1606	Valid
X1.4	0,8633	0,1606	Valid
X1.5	0,8998	0,1606	Valid
X1.6	0,8653	0,1606	Valid
X1.7	0,8672	0,1606	Valid
X1.8	0,9216	0,1606	Valid
X1.9	0,8884	0,1606	Valid
X1.10	0,8904	0,1606	Valid
X1.11	0,8839	0,1606	Valid
X1.12	0,9009	0,1606	Valid
X1.13	0,8665	0,1606	Valid
X1.14	0,9118	0,1606	Valid
X1.15	0,8475	0,1606	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas terhadap indikator variabel X1, diketahui bahwa seluruh indikator (X1.1 hingga X1.15) memiliki nilai Rhitung lebih besar dibandingkan Rtabel sebesar 0,106. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel X1 dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang dimaksud. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang baik dalam mengukur variabel penelitian sehingga seluruh item pernyataan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut dan tidak ada indikator yang perlu dieliminasi.

Tabel 4.5 Uji Validitas Data X_2

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,8366	0,1606	Valid
X2.2	0,8551	0,1606	Valid
X2.3	0,8902	0,1606	Valid
X2.4	0,8567	0,1606	Valid
X2.5	0,8979	0,1606	Valid
X2.6	0,8239	0,1606	Valid
X2.7	0,8350	0,1606	Valid
X2.8	0,8820	0,1606	Valid
X2.9	0,8551	0,1606	Valid
X2.10	0,8553	0,1606	Valid
X2.11	0,8361	0,1606	Valid
X2.12	0,8144	0,1606	Valid
X2.13	0,8582	0,1606	Valid
X2.14	0,8582	0,1606	Valid
X2.15	0,8662	0,1606	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas terhadap indikator variabel X2, diketahui bahwa seluruh indikator (X2.1 hingga X2.15) memiliki nilai Rhitung lebih besar dibandingkan Rtabel sebesar 0,106. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel X2 dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang dimaksud. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel penelitian dengan baik sehingga seluruh item pernyataan dapat digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

Tabel 4.6 Uji Validitas Data Y

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Y1	0,8468	0,1606	Valid
Y2	0,8442	0,1606	Valid
Y3	0,8647	0,1606	Valid
Y4	0,8544	0,1606	Valid
Y5	0,8674	0,1606	Valid
Y6	0,8707	0,1606	Valid
Y7	0,8880	0,1606	Valid
Y8	0,9194	0,1606	Valid
Y9	0,8808	0,1606	Valid
Y10	0,8930	0,1606	Valid
Y11	0,8685	0,1606	Valid
Y12	0,8755	0,1606	Valid
Y13	0,9234	0,1606	Valid
Y14	0,8519	0,1606	Valid
Y15	0,9915	0,1606	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas terhadap indikator variabel Y, diketahui bahwa seluruh indikator (Y1 hingga Y15) memiliki nilai Rhitung lebih besar dibandingkan Rtabel sebesar 0,106. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel Y dinyatakan valid

dalam mengukur variabel yang dimaksud. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Y memiliki tingkat kevalidan yang baik dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian dalam analisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas informasi yakni buat membenarkan kalau kuesioner riset bisa digunakan buat mengumpulkan informasi yang reliabel ataupun tidak. Cronbach alpha digunakan buat mengukur sepanjang mana tingkatan tidak berubah- ubah responden. Cronbach alpha dikatakan reliabel bila lebih dari 0, 60.

Tabel 4.7 Uji reliabilitas Variabel X_1

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas
Service Excellence (X1)	0,874	0,60

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Service Excellence (X1), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,874. Nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas yaitu 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Service Excellence dinyatakan reliabel atau konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Service Excellence mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan dapat dipercaya.

Tabel 4.8 Uji reliabilitas Variabel X_2

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas
Fasilitas Wisata (X_2)	0,861	0,60

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Fasilitas Wisata (X_2), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,861. Nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas yaitu 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Fasilitas Wisata dinyatakan reliabel atau konsisten. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel Fasilitas Wisata layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Tabel 4.9 Uji reliabilitas Variabel Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas
Tourist Experience (Y)	0,889	0,60

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Tourist Experience (Y), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,889. Nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas yaitu 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Tourist Experience dinyatakan reliabel atau konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur pengalaman wisatawan secara baik dan dapat dipercaya dalam penelitian ini.

a. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	t Hitung	Sig.
Konstanta	0,790	2,598	0,304	0,761
Service Excellence (X1)	0,417	0,087	4,748	0,000
Fasilitas Wisata (X2)	0,556	0,092	6,037	0,000
Dependent Variable: Pengalaman_Berkunjung_Y				

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y=0,790+0,417X_1+0,556X_2$$

Keterangan :

Y = Pengalaman Wisatawan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Service Excellence

X_2 = Fasilitas Wisata

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukan bahwa:

1) Nilai konstanta sebesar 0,790 berarti apabila variabel X1 dan X2 bernilai nol, maka nilai variabel Y sebesar 0,790.

2) Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,417 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel X1 akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,417 dengan asumsi variabel lain tetap.

3) Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,556 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel X2 akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,556 dengan asumsi variabel lain tetap.

b. **Pengujian Hipotesis**

i. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,845	0,842	4,406

a. Predictors: (Constant), Fasilitas wisata_X2, Service excellence_X1
b. Dependent Variable: Pengalaman_Wisatawan Y

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,845 atau 84,5% menunjukkan bahwa variabel service excellence dan fasilitas mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada pengalaman wisatawan di Sendang Kun Gerit, sedangkan sisanya 15,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ii. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F), uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh service excellence dan fasilitas secara simultan terhadap pengalaman wisatawan, pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan α = 0,05 (5%), dengan kriteria:

1.Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_3 ditolak, artinya secara simultan penelitian ini tidak berpengaruh;

2.Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_3 ditolak, artinya secara simultan penelitian ini berpengaruh;

Tabel 5.0 Hasil Uji Simultan (uji F)

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares		Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	13206,487	2	6603,244	275,497	,000[b]
	Residual	2419,950	101	23,960		
	Total	15626,437	103			

a. Dependent Variable: Pengalaman wisatawan_Y

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_X2, Service excellence_X1

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 275,497 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Service Excellence (X_1) dan Fasilitas Wisata (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan (*Tourist Experience*) (Y) di Sendang Kun Gerit Kabupaten Sragen Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan prima yang diberikan serta semakin lengkap dan memadai fasilitas wisata yang tersedia, maka pengalaman wisatawan yang diperoleh pengunjung juga akan semakin meningkat.

Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh service excellence dan fasilitas terhadap pengalaman berkunjung wisatawan, dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 dan H_2 ditolak, artinya secara parsial promosi dan fasilitas tidak berpengaruh;
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 dan H_2 diterima, artinya secara parsial promosi dan fasilitas berpengaruh;

Tabel 5.1 Hasil Uji Parsial (uji t)

Model		Coefficients[a] Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,790	2,598		0,304	,076
	Service excellence_X1	,417	,087	,409	4,748	,004
	Fasilitas wisata_X2	,556	,092	,520	6,037	,000

a. Dependent Variable: Pengalaman Wisatawan_Y

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel *Service Excellence* sebesar 4,748 > t_{tabel} 1,983 dan nilai signifikan 0,000 < dari nilai alpha 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel *Service Excellence* berpengaruh dan signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan (*Tourist Experience*).
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel Fasilitas Wisata sebesar 6,037 > t_{tabel} 1,983 dan nilai signifikan 0,000 < dari nilai alpha 0,05, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, dengan demikian secara parsial variabel Fasilitas Wisata berpengaruh dan signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan (*Tourist Experience*).

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa kedua variabel independen yaitu Service Excellence dan Fasilitas Wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan. Selain itu, pengujian statistik yang dilakukan meliputi uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (F), dan uji parsial (t) menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan telah mampu menjelaskan hubungan antar variabel dengan baik. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi yaitu: $Y=0,790+0,417X_1+0,556X_2$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0,790 mengindikasikan bahwa apabila variabel Service Excellence dan Fasilitas Wisata dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Pengalaman Wisatawan tetap berada pada angka 0,790. Koefisien regresi variabel Service Excellence sebesar 0,417 bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan prima sebesar satu satuan akan meningkatkan Pengalaman Wisatawan sebesar 0,417 satuan. Begitu pula pada variabel Fasilitas Wisata yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,556 bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan fasilitas wisata sebesar satu satuan akan

meningkatkan Pengalaman Wisatawan sebesar 0,556 satuan. Nilai koefisien positif pada kedua variabel menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin lengkap fasilitas yang tersedia, maka pengalaman wisatawan di Sendang Kun Gerit akan semakin meningkat.

Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,842 atau 84,2%. Hal ini berarti bahwa variabel Service Excellence dan Fasilitas Wisata mampu menjelaskan variabel Pengalaman Wisatawan sebesar 84,2%, sedangkan sisanya sebesar 15,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti harga tiket, aksesibilitas, promosi wisata, daya tarik wisata, keamanan, maupun faktor pribadi wisatawan. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengalaman wisatawan di Sendang Kun Gerit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang tersedia.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 275,497 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Excellence* dan Fasilitas Wisata secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pelayanan prima yang baik dan fasilitas wisata yang memadai merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif bagi pengunjung. Wisatawan tidak hanya menilai objek wisata dari keindahan atau daya tariknya saja, tetapi juga dari bagaimana pelayanan diberikan oleh pengelola serta kelengkapan fasilitas yang mendukung kenyamanan selama berkunjung. Semakin baik kedua aspek tersebut, maka tingkat kepuasan dan pengalaman wisatawan juga akan meningkat.

Pada hasil uji parsial (uji t), variabel Service Excellence memperoleh nilai t hitung sebesar 4,748 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Service Excellence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, sopan, komunikatif, serta mampu memberikan rasa nyaman kepada pengunjung akan meningkatkan kesan positif wisatawan terhadap destinasi wisata. Ketika wisatawan memperoleh pelayanan yang baik, maka mereka akan merasa dihargai dan memiliki pengalaman yang lebih berkesan selama berada di lokasi wisata. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam pengembangan destinasi wisata Sendang Kun Gerit.

Variabel Fasilitas Wisata memperoleh nilai t hitung sebesar 6,037 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Wisatawan. Pengaruh variabel fasilitas wisata bahkan lebih dominan dibandingkan Service Excellence karena memiliki nilai t hitung yang lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas menjadi

salah satu faktor utama yang dipertimbangkan wisatawan dalam menikmati suatu destinasi wisata. Ketersediaan fasilitas seperti area parkir, toilet, tempat istirahat, tempat makan, akses jalan, kebersihan lingkungan, tempat ibadah, dan fasilitas pendukung lainnya akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wisatawan selama berkunjung. Semakin lengkap dan baik fasilitas yang tersedia, maka wisatawan akan merasa lebih puas dan memperoleh pengalaman wisata yang lebih positif. Dengan demikian pengelola wisata perlu terus meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas guna meningkatkan daya tarik dan kenyamanan wisatawan di Sendang Kun Gerit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel service excellence dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman wisatawan. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan koefisien determinasi (R2) yang menggambarkan seberapa besar variasi dalam pengalaman wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel service excellence dan fasilitas wisata yang diteliti. Hasil menunjukkan bahwa sekitar 84,2% variasi dalam pengalaman wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel tersebut. Namun, perlu dicatat bahwa terdapat 15,8% variasi lain dalam keputusan berkunjung yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel service excellence dan fasilitas wisata yang diteliti. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman wisatawan untuk berkunjung di wisata Sendang Kun Gerit, namun tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain,seperti harga tiket, lokasi dan preferensi individu wisatawan, dalam pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan hal : 180–194. http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481

Ardiansyah, Y., & Ratnawili, R. (2021). Daya Tarik, Citra Destinasi, Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Wahana Surya Bengkulu Tengah. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib),* 2(2), 129-137.

Aulia, P. (n.d.). (2020). PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA KARANGRESIK TASIKMALAYA THE INFLUENCE OF TOURISM FACILITY AND SERVICE QUALITY ON VISITORS SATISFACTION OF TAMAN WISATA KARANGRESIK TASIKMLAYA.

Barata, Atep Adya. 2013. *"Dasar- Dasar Pelayanan Prima"*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Ferlian Ramadhan, Budi Wahono, Ety Saraswati (2022). *Pengaruh Promosi, Kualitas*

Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Pantai Ngliyep Kabupaten Malang. Universitas Islam Malang.

Irawan, M. R. N., Sayekti, L. I., & Ekasari, R. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata, Promosi Dan Harga Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Pada Wisata Wego Lamongan. Ecopreneur.12, 4(2), 122. https://doi.org/10.51804/econ12.v4i2.1008.

Ismayanti. (2020). Dasar-Dasar Pariwisata (Sebuah Pengantar). 1–184. http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf Buku Dasar-dasar Pariwisata - Ismayanti %281%29.pdf

Kim, J. H., & So, K. K. F. (2022). Memorable tourism experience: A review and research agenda. *Psychology & Marketing*, *39*(8), 1467-1486. (doi.org)

Machali, Imam M. P. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (A. Q. Habib (ed.)

Qodriyah, H. L., Kusumawardhani, W., Alvianna, S., Hidayatullah,S., & Estikowati, E. (2023). PENGARUH ATRAKSI WISATA, HARGA, DAN FASILITAS WISATA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA MALANG SMART ARENA. *Warta Dharmawangsa*, *17*(2), 752-762.

Syahrul Hidayat, Apriatni Endang Prihatini, Dinalestari Purbawati (2021). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Domestik Ke Museum Surabaya*. Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.

Siangin, S., & Mita, M. M. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat. TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination, 1(2), 82–88. https://doi.org/10.55123/toba.v1i2.564

Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.

Yohana Natalia, C., Karini, N., & Mahadewi, N. (2020). Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel'S Billabong. Jurnal IPTA, 8(1), 10. https://doi.org/10.24843/ipta.2020.v08.i01.p02