

Pengaruh Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Januar Berliando Sinurat^{1*}, Dina Octavia²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

* Email: andosinurat34@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 26-05-2026

Revision: 18-06-2026

Published: 02-07-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.392

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Istana Maimun Medan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang pernah atau sedang berkunjung ke Istana Maimun. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Sebelum dilakukan analisis, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimun Medan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, kemudahan aksesibilitas, serta pengembangan daya tarik wisata dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Aksesibilitas, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tourist attraction, service quality, facilities, and accessibility on tourist satisfaction at Maimun Palace, Medan. The research employed a quantitative method, with data collected through questionnaires distributed to tourists who had visited or were visiting Maimun Palace. The sampling technique used was non-probability sampling with an accidental sampling approach. The total number of respondents in this study was 50 tourists. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. Prior to the analysis, the data were tested through validity, reliability, and classical assumption tests to ensure the feasibility of the research instruments. The independent variables in this study were tourist attraction, service quality, facilities, and accessibility, while the dependent variable was tourist satisfaction. The results indicate that tourist attraction, service quality, facilities, and accessibility have a positive effect on tourist

Acknowledgment

satisfaction. Simultaneously, these four variables significantly influence tourist satisfaction at Maimun Palace, Medan. The findings suggest that improving service quality, providing adequate facilities, enhancing accessibility, and developing tourist attractions can increase the level of tourist satisfaction.

Keywords: *Tourist Attraction, Service Quality, Facilities, Accessibility, Tourist Satisfaction*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, peningkatan pendapatan daerah, serta penciptaan lapangan kerja. Menurut World Tourism Organization (UNWTO), pariwisata menjadi salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat di dunia dan berperan dalam mendorong pembangunan berkelanjutan.

Indonesia sebagai negara yang memiliki kekayaan budaya dan sejarah yang beragam menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu prioritas pembangunan nasional. Kota Medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utara memiliki berbagai destinasi wisata unggulan, salah satunya adalah Istana Maimun. Istana ini merupakan peninggalan Kesultanan Deli yang memiliki nilai sejarah, arsitektur unik perpaduan budaya Melayu, Islam, dan Eropa, serta menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Daya tarik wisata merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi. Menurut Yoeti (2016), daya tarik wisata mencakup segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Fasilitas yang tersedia di suatu objek wisata turut berperan dalam menunjang kenyamanan wisatawan selama berkunjung. Fasilitas seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, serta sarana pendukung lainnya harus dikelola dengan baik agar wisatawan merasa puas. Sementara itu, aksesibilitas juga menjadi faktor penting yang menentukan kemudahan wisatawan dalam mencapai lokasi wisata. Menurut Tjiptono (2014), aksesibilitas mencakup kemudahan transportasi, kondisi jalan, serta ketersediaan informasi menuju lokasi.

Kepuasan wisatawan merupakan indikator keberhasilan suatu destinasi wisata. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul

setelah membandingkan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika wisatawan merasa puas, maka mereka cenderung akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di Istana Maimun, seperti keterbatasan fasilitas, kualitas pelayanan yang belum optimal, serta aksesibilitas yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan wisatawan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Istana Maimun yang berlokasi di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Istana Maimun merupakan salah satu objek wisata sejarah dan budaya yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan lokal maupun mancanegara, sehingga dipilih sebagai lokasi penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan. Waktu penelitian dilaksanakan selama periode bulan Maret – April 2026. Pemilihan waktu tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data di lapangan, termasuk penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang sedang atau pernah berkunjung ke Istana Maimun.

Dalam penelitian yang dilakukan di Istana Maimun adalah Data Kuantitatif data yang berbentuk angka atau dapat diukur secara numerik. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Istana Maimun. Data ini berkaitan dengan penilaian responden terhadap daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, aksesibilitas, dan kepuasan wisatawan. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang sedang atau pernah mengunjungi Istana Maimun serta hasil observasi langsung di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Istana Maimun, baik wisatawan lokal maupun wisatawan luar daerah yang pernah atau sedang melakukan kunjungan ke objek wisata tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling. Perhitungan Jumlah Responden Karena jumlah populasi wisatawan di Istana Maimun tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat ahli. Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods for Business*, ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 responden. Oleh karena itu, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 50 responden karena sudah memenuhi kriteria minimal penelitian dan dianggap mampu mewakili populasi. Kemuudian data yang di dapatkan akan di

oleh menggunakan alat bantu statistik yaitu SPSS dengan Analisis Regresi Linear Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pada pengujian awal yang dilakukan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil yang didapat yaitu menunjukkan data terkait kuesioner menunjukkan data valid dan reliabel, sehingga data bisa dilanjutkan dengan asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Sminorv
One-Sample Kolmogrov-Sminorv

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,13458634
Most Extreme Differences	Absolute	,116
	Positive	,116
	Negative	-,067
Test Statistic		,116
Asymp. Sig. (2-tailed)		,088 ^c

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan data pada tabeli 1 diatas, hasil Uji Normalitas dengan menggunakan *kolmogrov-smirnov* menunjukkan nilai *Sig* sebesar $0.088 > 0.05$ maka hasil uji *kolmogrov-smirnov* menunjukkan data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1 (Constant)	,741		
Daya Tarik Wisata	,055	,784	1,275
Kualitas Pelayanan	,000	,721	1,386
Fasilitas	,042	,357	2,800
Aksesibilitas	,003	,366	2,735

Sumber: data diolah (2026)

Tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* tiap variabel independen sebagai Daya Tarik Wisata (X1) 0,784, Kualitas Pelayanan (X2) 0,721, Fasilitas (X3) 0,357, Aksesibilitas (X4) 0,366 sehingga dari keseluruhan data $> 0,10$. Sedangkan nilai VIF tiap variabel independen sebagai Daya Tarik Wisata (X1) 1,275, Kualitas Pelayanan (X2) 1,386, Fasilitas (X3) 2,800, Aksesibilitas (X4) 2,735 Hasil data $< 10,00$. Jadi seluruh data di atas terbebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 3. Hasil Uji Glejser
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,083	2,182		3,704	,001
Daya Tarik Wisata	-,013	,042	-,048	-,317	,752
Kualitas Pelayanan	-,004	,057	-,010	-,065	,948
Fasilitas	-,159	,085	-,417	-1,878	,067
Aksesibilitas	-,005	,058	-,019	-,087	,931

Sumber: data diolah (2026)

Tabel diatas, menunjukkan nilai signifikan dari Daya Tarik Wisata (X1) $0,752 > 0,05$, Kualitas Pelayanan (X2) $0,948 > 0,05$, Fasilitas (X3) $0,067 > 0,05$, Aksesibilitas (X4) $0,931 > 0,05$. Maka dari hasil uji Gletjer dinyatakan bahwa data diatas terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi
Runs Test**

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,47317
Cases $<$ Test Value	25
Cases \geq Test Value	25
Total Cases	50
Number of Runs	20
Z	-1,715
Asymp. Sig. (2-tailed)	,086

Sumber: data diolah (2026)

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,086 lebih besar dari 0,05 ($0,086 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian. Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi independensi residual dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,374	4,131		,333	,741
	Daya Tarik Wisata	-,155	,079	-,172	-1,970	,055
	Kualitas Pelayanan	,514	,107	,438	4,800	,000
	Fasilitas	,335	,160	,271	2,090	,042
	Aksesibilitas	,344	,110	,401	3,135	,003

Sumber: data diolah (2026)

$$Y = 1,374 - 0,155X_1 + 0,514X_2 + 0,335 X_3 + 0,344 X_4$$

Penjelasan regresi linear berganda diatas adalah:

1. Konstanta (a) sebesar 1,374 yang berarti bahwa jika terdapat nilai variabel, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Aksesibilitas. Maka, Nilai Kepuasan Wisatawan itu adalah 1,374.
2. Daya Tarik Wisata (X1) -0,155 yang berarti setiap penurunan variabel Daya Tarik Wisata sebesar 1 satuan. Maka nilai Kepuasan Wisatawan ikut turun sebesar -0,155 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.
3. Kualitas Pelayanan (X2) 0,514 yang berarti setiap kenaikan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan. Maka nilai Kepuasan Wisatawan ikut naik sebesar 0,514 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.
4. Fasilitas (X3) 0,335 yang berarti setiap kenaikan variabel Fasilitas sebesar 1 satuan. Maka nilai Kepuasan Wisatawan ikut naik sebesar 0,335 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.
5. Aksesibilitas (X4) 0,344 yang berarti setiap kenaikan variabel Aksesibilitas sebesar 1 satuan. Maka nilai Kepuasan Wisatawan ikut naik sebesar 0,344 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.

Uji Kofisien Determinasi

Tabel 6. Uji Kofisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,855 ^a	,730	,706	2,227

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan tabel diatas bahwa dapat disimpulkan:

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar 0,706, hal ini menunjukkan bahwa 70,6% variasi variabel Prestasi Kerja (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Tanggung Jawab (X1), Pengalaman (X2), Indenpedensi (X3), Integritas (X4). Sedangkan sisanya 29,4% adalah variabel bebas lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

UJI F

Tabel 7. Uji F

ANNOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	604,354	4	151,088		
Residual	223,266	45	4,961	30,452	,000 ^b
Total	827,620	49			

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan data Tabel diatas, derajat bebas 1(df1) = k-1 = 5-1 = 4, dan derajat bebas 2(df2) = n-k-1 = 50-4-1= 45, dimana n = jumlah sampel, k = jumlah variabel, maka nilai Ftabel pada taraf kepercayaan signifikansi 0,05 adalah 2,58. Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Fhitung sebesar 30,452 lebih besar dari Ftabel sebesar 2,58 dengan sig. 0.000 < 0.05. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, Daya Tarik Wisata (X1),Kualitas Pelayanan (X2) , Fasilitas (X3), Aksesibilitas (X4) secarasimultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.

UJI T

Tabel 8. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,374	4,131		,333	,741
Daya Tarik Wisata	-,155	,079	-,172	-1,970	,055
Kualitas Pelayanan	,514	,107	,438	4,800	,000
Fasilitas	,335	,160	,271	2,090	,042
Aksesibilitas	,344	,110	,401	3,135	,003

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa:

1. X1 : thitung < ttabel yaitu -1,970 < 2,01410 dan nilai Sig > 0,05 menyatakan bahwa hipotesis ditolak yaitu: Daya Tarik Wisata secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.
2. X2 : thitung > ttabel yaitu 4,800 > 2,01410 dan nilai Sig < 0,05 menyatakan bahwa hipotesis

diterima yaitu: Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.

3. X_3 : thitung $<$ ttabel yaitu $2,090 > 2,01410$ dan nilai Sig $< 0,05$ menyatakan bahwa hipotesis diterima yaitu: Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.
4. X_4 : thitung $<$ ttabel yaitu $3,135 > 2,01410$ dan nilai Sig $< 0,05$ menyatakan bahwa hipotesis diterima yaitu: Aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.

Pembahasan

Pengaruh Daya Tarik Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki thitung -1.970 dan ttabel $2,01410$, maka thitung $<$ ttabel ($-1,970 < 2,01410$) dan sig. $0,055 > 0,05$. Menyatakan bahwa hipotesis ditolak yaitu Daya Tarik secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Saya sebagai peneliti mendapatkan hasil yang ada pada temuan di lapangan faktanya menyatakan bahwa data-data yang diberikan para wisatawan kepada saya peneliti yaitu hasil perhitungan menggunakan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nyatanya variabel Daya tarik tidak berpengaruh secara Parsial dan juga tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Dapat Menyimpulkan Variabel X_1 tidak berpengaruh secara parsial karena hasil thitung pada variabel Daya Tarik lebih kecil dari pada nilai ttabel, dan nilai signifikansi pada variabel Daya Tarik (X_1) lebih besar dari $0,05$ yaitu standard sig. Yang merupakan syarat Uji Statistik secara parsial. Dalam pengujian ini F hitung dibandingkan dengan F table variabel bebasnya Kepuasan Wisatawan (Y) secara simultan mempunyai pengaruh secara nyata terhadap variabel Daya Tarik terikat. Berdasarkan Hasil di Atas dapat kami simpulkan bahwa Daya Tarik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki thitung $4,800$ dan ttabel $2,01410$, maka thitung $<$ ttabel ($4,800 > 2,01410$) dan sig. $0,000 < 0,05$. Menyatakan bahwa hipotesis diterima yaitu Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Saya dapat menyimpulkan variabel X_2 berpengaruh secara parsial disebabkan karena hasil thitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) Lebih Besar dari pada nilai ttabel, dan nilai signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) Lebih Kecil dari $0,05$ yaitu standard Sig. yang merupakan syarat Uji Statistik secara Parsial. Dalam pengujian ini F hitung dibandingkan dengan F table variabel bebasnya Kepuasan Wisatawan (Y) secara simultan mempunyai pengaruh secara nyata terhadap variabel Kualitas Pelayanan Variabel terikat. Berdasarkan perbandingan hasil diatas dapat

saya simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki thitung 2,090 dan ttabel 2,01410, maka thitung < ttabel (2,090 > 2,01410) dan sig. 0,042 < 0,05. Menyatakan bahwa hipotesis diterima yaitu Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Para peneliti mendapatkan hasil yang ada pada temuan di lapangan faktanya menyatakan bahwa data-data yang diberikan para wisatawan peneliti yaitu hasil perhitungan menggunakan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nyatanya variabel Fasilitas berpengaruh secara Parsial dan juga signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Saya dapat menyimpulkan variabel X3 berpengaruh secara parsial disebabkan karena hasil thitung pada variabel Fasilitas (X3) Lebih Besar dari pada nilai ttabel, dan nilai signifikan pada variabel Fasilitas (X3) Lebih Kecil dari 0,05 yaitu standard Sig. yang merupakan syarat Uji Statistik secara Parsial. Dalam pengujian ini F hitung dibandingkan dengan F table variabel bebasnya Kepuasan Wisatawan (Y) secara simultan mempunyai pengaruh secara nyata terhadap variabel Fasilitas variabel terikat. Berdasarkan perbandingan hasil diatas dapat saya simpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan.

Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki thitung 3,135 dan ttabel 2,01410, maka thitung < ttabel (3,135 > 2,01410) dan sig. 0,003 < 0,05. Menyatakan bahwa hipotesis diterima yaitu Integritas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Berdasarkan perbandingan diatas, peneliti mendapatkan hasil yang ada pada temuan di lapangan faktanya menyatakan bahwa data-data yang diberikan para Wisatawan kepada peneliti yaitu hasil perhitungan menggunakan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa nyatanya variabel Aksesibilitas berpengaruh secara Parsial dan juga signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan. Saya dapat menyimpulkan variabel X4 berpengaruh secara parsial disebabkan karena hasil thitung pada variabel Integritas (X4) Lebih Besar dari pada nilai ttabel, dan nilai signifikan pada variabel Aksesibilitas (X4) Lebih Kecil dari 0,05 yaitu standard Sig. yang merupakan syarat Uji Statistik secara Parsial. Dalam pengujian ini F hitung dibandingkan dengan F table variabel bebasnya Kepuasan Wisatawan (Y) secara simultan mempunyai pengaruh secara nyata terhadap variabel Aksesibilitas variabel terikat. Berdasarkan perbandingan hasil diatas dapat kami simpulkan bahwa Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Istana Maimun Kota Medan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimun, maka dapat diambil beberapa simpulan yaitu Daya tarik wisata (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$. Selain itu, koefisien yang bernilai negatif menunjukkan bahwa daya tarik wisata tidak mampu meningkatkan kepuasan wisatawan secara langsung. Kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Fasilitas (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang lengkap dan memadai mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Aksesibilitas (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kemudahan akses menuju lokasi wisata menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Secara simultan (uji F), variabel daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), variabel daya tarik wisata, kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas mampu menjelaskan kepuasan wisatawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Farhan, R., Agustiawan, & Ahyaruddin, M. . . (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(2), 118–153. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.166>
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasanah, F., & Mubarak, H. . (2026). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Service Handphone Pada PT Kembar Ponsel Medan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1157–1167. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.346>
- Izza, N., Mile, Y. ., & Jurana. (2025). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Manfaat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Online Maxim di Kota Palu . *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(2), 89–101. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.160>
- Khasanah, N., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu

- Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>
- Muthmainnah, Jayengsari, R., & Nitami, Y. A. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Kepada Orang Tua Asuh Terhadap Keputusan Ber-Zis. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 234–255. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.36>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 2021. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*.
- Pasinggi, A., Heatubun, F. ., & Sinaga, N. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 1495–1508. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.356>
- Salsabila, K. L. N., Handayani, J., & Kusuma, S. Y. (2024). Pengaruh Customer relationship management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 83–108. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.86>
- Sari, D. A. ., & Cece. (2026). Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kunjungan Konsumen Pada Cafe Kyoku Dimsum. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 960–969. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.278>
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triayuni, R. ., & Simangunsong, S. R. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Penjualan Pada Koperasi Maju Jaya Mart Desa Buluh Telang. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 988–997. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.299>
- Yoeti, Oka A. 2020. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.