



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH AKSESIBILITAS, PERSEPSI HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
RIAU GARDEN PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi serta melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar
Sarjana strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

OLGA SUZAHWA
12070116112

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : OLGA SUZAHWA
 NIM : 12070116112
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : X (SEPULUH)
 JUDUL : "PENGARUH AKSESIBILITAS, PERSEPSI HARGA
 DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
 PENGUNJUNG RIAU GARDEN PEKANBARU "

**DISETUJUI OLEH,
DOSEN PEMBIMBING**

ERMAN SYAH, S.E., M.M
NIP. 198503282023211011

MENGETAHUI,

**DEKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU
SOSIAL**

Dr. DESRIR MIFTAH, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412200604 2 002

**KETUA PROGRAM STUDI
S1 MANAJEMEN**

Astuti Mevlinda, S.E., M.M
NIP. 19720513 200701 2 018



UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Olga Suzahwa
 NIM : 12070116112
 Program Studi : S1 Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Pengaruh Aksesibilitas, Persepsi Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Riau Garden Pekanbaru.
 Tanggal Ujian : 08 Juli 2025

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Julina, S.E., M.Si

NIP. 19730722 199903 2 001

Sekretaris

Desvi Emti, S.E., M.Si

NIK. 19621231 198903 2 040

Penguji 1

Ahmad Mardhiah, S.E., M.M

NIP. 19781203 200604 2 001

Penguji 2

Norrahmi Hayani, S.E., M.B.A

NIP. 19830324 201503 2 003

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Olga Suzahwa
 NIM : 12070116112
 Tempat/Tgl Lahir : Sungai Pagar, 23 April 2002
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : SI Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Aksebilitas, Persersi Harga, Dan fasilitas Terhadap Keuasan Pengunjung Riau Garden Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Juli 2025
 Yang membuat pernyataan



Olga Suzahwa
 NIM. 12070116112

* Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

THE EFFECT OF ACCESSIBILITY, PRICE PERCEPTION, AND FACILITIES ON VISITOR SATISFACTION AT RIAU GARDEN PEKANBARU

By:

OLGA SUZAHWA
12070116112

The object of this research is Riau Garden Pekanbaru. The purpose of this research is to determine the effect of accessibility, price perception, and facilities partially or simultaneously on visitor satisfaction at Riau Garden Pekanbaru. Respondents in this research numbered 100 people using a purposive sampling method. Data analysis in this research is quantitative using multiple linear regression methods and the data is analyzed using the SPSS V26 program. The data used in this research are primary data and secondary data. The data analysis method used in this research is a quantitative descriptive analysis method. The results of the research show that partially accessibility, price perception, and facilities have a significant and positive effect on visitor satisfaction. Simultaneously, the variables of accessibility, price perception, and facilities have an effect on visitor satisfaction at Riau Garden Pekanbaru. The magnitude of the influence of accessibility, price perception, and facilities on visitor satisfaction at Riau Garden is 66.9%, while the remaining 33.1% is influenced by other variables not used in this research.

Key Word : Accessibility, Price Perception, Facilities and Visitor Satisfaction of Pekanbaru Riau Garden



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH AKSESIBILITAS, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RIAU GARDEN

PEKANBARU

Oleh:

OLGA SUZAHWA
12070116112

Objek penelitian ini adalah Riau Garden Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear berganda dan data tersebut dianalisis dengan menggunakan program SPSS V26. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung. Secara simultan variabel aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru. Adapun besaran pengaruh aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden sebesar 66,9%, sementara sisanya 33,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Aksesibilitas, Persepsi Harga, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung Riau Garden Pekanbaru



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Al-hamdulillahirobbil'alamin

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sebagai uswatun khasanah dalam hidup ini yang telah menuntun umatnya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Aksesibilitas, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi studi strata satu (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Suatu kehormatan bagi penulis untuk mempersembahkan yang terbaik kepada almamater, seluruh pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, SE., MM., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ibu Dr. Nurlasera, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fatimah, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhrurozi, SE, MM, selaku sekretaris Prodi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Ermansyah S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan Skripsi ini.
9. Ibu Sehani S.E, M.M selaku penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
12. Superhero dan Pintu surgaku, Ayahanda Samsuar G dan Ibunda Zaidarwati, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dan penuh cinta. yang selalu memberikan penulis motivasi serta do'a dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
13. *The author Favorite Person*, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penyusunan tugas akhir ini, menjadi support system dan sosok pendamping dalam segala hal, meluangkan waktu, menemani, mendengarkan keluh kesah, memberi dukungan, menghibur, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam meraih impian penulis.
14. *Last but not least* Terima kasih kepada Diri saya sendiri yang sudah mampu dan berjuang bertahan hingga saat ini..

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi pahala dan diberikan balasan yang berlipat ganda oleh ALLAH SWT.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari Skripsi ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Wassalamuallaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru, 01 Juni 2025
Penulis,

OLGA SUZAHWA
12070116112



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.2 Kepuasan pengunjung	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan pengunjung.....	13
2.2.2 Macam-Macam Kepuasan	14
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pengunjung	14
2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan pengunjung	16
2.2.5 Indikator Kepuasan pengunjung	17
2.3 Aksesibilitas	18
2.3.1 Pengertian Aksesibilitas.....	18
2.3.2 Indikator Aksesibilitas	19
2.4 Persepsi Harga.....	19
2.4.1 Pengertian Persepsi Harga	19
2.4.2 Dimensi Persepsi Harga.....	20
2.4.3 Indikator Persepsi Harga.....	21
2.5 Fasilitas.....	22
2.5.1 Pengertian Fasilitas	22
2.5.2 Indikator Fasilitas	23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	2.6 Pandangan Islam.....	23
	2.6.1 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan pengunjung	23
	2.6.2 Pandangan Islam Terhadap Aksesibilitas	24
	2.6.3 Pandangan Islam Terhadap Persepsi Harga.....	24
	2.6.4 Pandangan Islam Terhadap Fasilitas.....	25
	2.7 Penelitian Terdahulu.....	26
	2.8 Kerangka Pemikiran	29
	2.9 Hipotesis	30
	2.9.1 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung.....	30
	2.9.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan pengunjung.	30
	2.9.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung.	31
	2.10 Konsep Operasional Variabel.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
	3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
	3.2 Jenis dan Sumber Data	33
	3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
	3.3.1 Populasi.....	33
	3.3.2 Sampel	33
	3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
	3.4.1 Angket (Kuesioner).....	35
	3.4.2 Studi Dokumentasi.....	36
	3.5 Analisis Data	36
	3.5.1 Deskriptif Kuantitatif.....	36
	3.6 Uji Kualitas Data	37
	3.6.1 Uji Validitas.....	37
	3.6.2 Uji Reliabilitas	37
	3.7 Uji Asumsi Klasik	38
	3.7.1 Uji Normalitas.....	38
	3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	38
	3.7.3 Uji Heterokedastisitas	38
	3.7.4 Uji Autokorelasi.....	39
	3.8 Analisis Linier Regresi Berganda.....	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

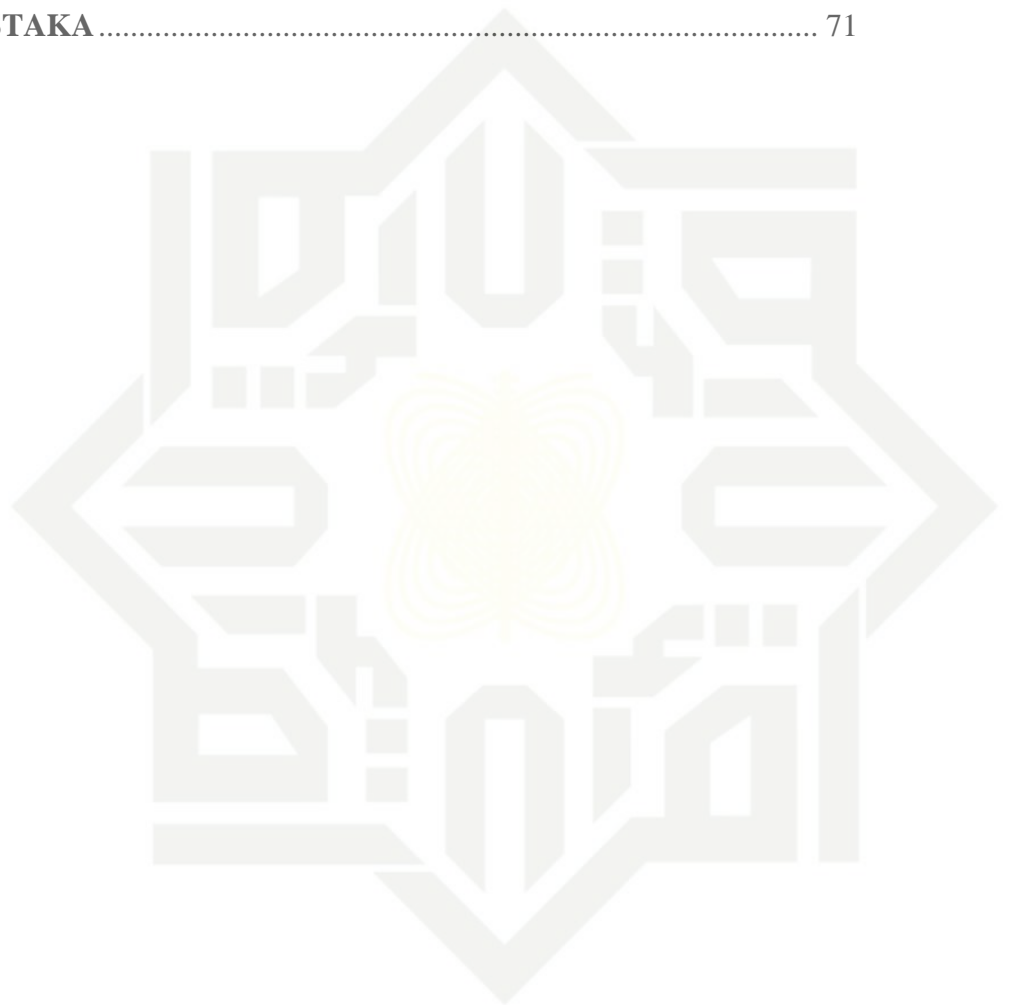
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.9 Uji Hipotesis Penelitian	41
3.9.1 Uji Parsial (Uji T)	41
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	41
3.9.3 Uji Koefisien Determinan	42
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	44
4.1 Sejarah Singkat Riau Garden Pekanbaru	44
4.2 Visi dan Misi Riau Garden Pekanbaru	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Karakteristik Responden	46
5.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
5.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	46
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	47
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pengunjung (Y)	47
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Aksesibilitas (X1)	48
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X2)	49
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X3)	50
5.3 Uji Kualitas Data	52
5.3.1 Uji Validitas	52
5.3.2 Uji Reliabilitas	53
5.4 Uji Asumsi Klasik	54
5.4.1 Uji Normalitas	54
5.4.2 Uji Multikolinearitas	54
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	56
5.4.4 Uji Autokorelasi	57
5.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
5.6 Uji Hipotesis Penelitian	60
5.6.1 Uji Parsial (Uji T)	60
5.6.2 Uji Simultan (Uji F)	62
5.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
5.7 Pembahasan	64
5.7.1 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung	64
5.7.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan pengunjung	65



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.7.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung	66
5.7.4 Pengaruh Aksesibilitas, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Riau Garden	3
Tabel 1.2 Daftar Nama UMKM di Riau Garden.....	7
Tabel 1.2 Harga Makanan/Minuman di Riau Garden	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel	31
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Nilai R^2	43
Tabel 5.1 Gambaran Umum Responden (Jenis Kelamin).....	46
Tabel 5.2 Gambaran Umum Responden (Umur)	46
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan pengunjung (Y).....	47
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Aksesibilitas (X1).....	48
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Persepsi Harga (X2)	49
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Fasilitas (X3).. ..	51
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 5.9 Hasil Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov	54
Tabel 5.10 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 5.11 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 5.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	59
Tabel 5.13 Hasil Uji Parsial (uji T).....	61
Tabel 5.14 Hasil Uji Simultan (uji F)	63
Tabel 5.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan sebuah sektor yang telah mempengaruhi peran penting dalam pembangunan perekonomian bangsa-bangsa di dunia. Kemajuan dan kesejahteraan yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dan kebutuhan atau gaya hidup manusia, dan menggerakkan manusia untuk mengenal alam dan budaya di kawasan negara lain. Sehingga secara tidak langsung pergerakan manusia akan berpengaruh terhadap mata rantai ekonomi yang saling berkesinambungan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi bagi perekonomian dunia, perekonomian bangsa-bangsa, hingga peningkatan kesejahteraan ekonomi di tingkat masyarakat lokal. Dunia pariwisata selalu mengalami peningkatan dan memunculkan sesuatu yang baru dalam perkembangannya. Adimayu & Ernawati (2020)

Pekanbaru merupakan kota yang sangat minim tempat wisata, Minimnya destinasi wisata di Pekanbaru menjadi perhatian serius Ketua Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Kota Pekanbaru, Rizky Bagus Oka. Ia mengajak Walikota Pekanbaru, Agung Nugroho, untuk fokus mengembangkan sektor pariwisata, khususnya wisata baru, wisata buatan, dan *industri Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Menurut Oka, Pekanbaru memiliki potensi besar untuk menjadi pusat wisata dan MICE yang menarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Beritasatu (2025)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akan tetapi jumlah kunjungan di beberapa tempat wisata, salah satu nya Riau Garden cukup banyak. Jumlah kunjungan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara di Kota Pekanbaru pada tahun 2024 mencapai 1.461.206 orang. Dengan rincian, wisatawan nusantara sebanyak 1.460.988 orang, sedangkan wisatawan mancanegara 218 orang. Ini jumlah sampai dengan bulan Agustus.

Untuk dapat terus meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, Kepala Disbudpar Kota Pekanbaru, Masriyah berharap kepada pihak terkait agar terus berinovasi dalam menambah daya tarik kota. Prapti Dwi Lestari (2024).

Salah satu destinasi wisata berbasis kuliner di Kota Pekanbaru yaitu Riau Garden. Hadir untuk memanjakan warga Pekanbaru dan sekitarnya. Mengusung konsep shopping street, Riau Wisata akan hadir dengan nuansa yang berbeda dengan tempat wisata yang sudah ada, dengan mengusung tagline "*Your Favourite Place*", Riau Garden mengusung konsep shopping street di alam terbuka dibangun diatas lahan seluas 2 hektar, di jalan HR Soebrantas, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau, objek wisata ini hanya ditempuh 30 menit dari pusat kota Pekanbaru jika menggunakan kendaraan roda 2. Dari segi fasilitas, objek wisata Riau Garden sangat lengkap. Parkir yang luas, dilengkapi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), tempat bermain anak-anak, kuliner, fasilitas disabel, ruang asi, dan produk UMKM GoRiau (2022).

Selain itu Riau Garden juga menyediakan tempat pertemuan untuk rapat, seminar bahkan menyelenggarakan acara ulang tahun hingga resepsi perkawinan. Memiliki lahan yang terbilang luas, tentunya bermacam event bisa digelar di sini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan yang lebih menarik, di Riau Garden pengunjung akan dimanjakan dengan spot selfie cantik yang instagramable, dan kedepannya akan dipadukan dengan agrowisata. Objek wisata Riau Garden dibuka dari pukul 08.00 wib hingga pukul 23.00 wib. Riau Garden opening pada tanggal 10 Desember 2022. untuk masuk ke Riau Garden tidak perlu merogoh kantong alias tidak dipungut biaya, pengunjung bisa langsung menikmati suasana yang ada Riau Garden. GoRiau (2022).

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Riau Garden 4 Bulan Terakhir di Tahun 2024

Bulan	Jumlah
September	4782
Oktober	4820
November	5346
Desember	7539

Sumber: Data Olahan Manajemen Riau Riu Festival 2025

Dengan berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Dengan begitu banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu. Rokhayah & Andriana (2021)

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, obyek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan, akan menciptakan kepuasan pengunjung. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung di tempat yang sama. Objek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.

Terdapat beberapa faktor yang membentuk kepuasan, Rokhayah & Andriana (2021) faktor-faktor pembentuk kepuasan yaitu Pertama, Keramahan masyarakat lokal dan sikap karyawan terhadap wisatawan, Kedua, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan, keramahan, efisiensi, dan ketanggapan pelayanan terhadap permintaan dan kelihaian wisatawan. Ketiga, akomodasi dan fasilitas sebagai faktor signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung baik secara fisik maupun psikologis. Empat, budaya, salah satu aspek budaya misalkan Bahasa yang dapat membantu komunikasi antara wisatawan dengan karyawan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Menurut Fikiya dkk (2021) mengatakan bahwa perkembangan sebuah industri pariwisata dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengunjung, jumlah pembeli, lama kunjungan, serta rekomendasi dari mulut ke mulut keluarga dan teman kerja. Berbagai studi empiris dalam pemasaran dan pariwisata telah mengkonfirmasi bahwa ada hubungan erat antara kepuasan pengunjung secara keseluruhan dan niat kunjungan yang berulang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa penelitian terdahulu terkait Pengaruh Aksesibilitas, Persepsi Harga dan Fasilitas dalam mempengaruhi Kepuasan pengunjung telah dilakukan. Pertama, Wawan Endang Sudarwan dkk (2021) dalam penelitiannya yang berjudul 'Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata pengaruhnya Terhadap Kepuasan pengunjung Pantai Sawarna Kabupaten Lebak Dimana hasil uji t hipotesis pertama, kedua dan ketiga yang diajukan menyatakan bahwa fasilitas, aksesibilitas dan daya tarik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung diterima artinya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Kedua, Nurul Eka Faradila (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan pengunjung di Gua Sunyaragi Cirebon" hasil penelitian nya membuktikan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut Khotimah & Astuti (2022) aksesibilitas menjadi salah satu aspek terpenting, karena objek wisata tidak akan mungkin dikunjungi tanpa dihubungkan dengan akses. Akses menuju Riau Garden mudah, baik dari akses informasi, akan tetapi akses kondisi jalan dan tempat akhir perjalanan pada jam 15.00 - 20.00 WIB Lokasi Riau Garden bisa dikatakan cukup padat atau macet diakarenakan jumlah penduduk di panam yang ramai. Perjalanan dari pusat kota sampai pada Riau Garden bisa mencapai 1 jam ketika menggunakan kendaraan roda empat. Kondisi jalan untuk menuju Riau Garden yang dapat dikatakan dalam keadaan baik namun macet/ramai.

Aksesibilitas merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa pariwisata dalam meningkatkan jumlah kunjungan pada suatu objek pariwisata.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pihak Riau Garden juga perlu memperhatikan tingkat kepuasan pengunjung, dengan begitu *Revisit Intention* atau niat kunjung ulang akan terbentuk.

Aksesibilitas yang memiliki kualitas baik akan membuat wisatawan merasa aman dan nyaman ketika berada dalam perjalanan. Adanya rasa aman dan nyaman maka akan tercipta kepuasan bagi wisatawan. Terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh Handayani dkk (2019) dimana adanya aksesibilitas yang bagus berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Aksesibilitas merupakan sarana dan prasarana yang menyebabkan wisatawan dapat mengunjungi objek.

Saat ini salah satu faktor penentu kepuasan pengunjung adalah dari persepsi harga yang mereka miliki terhadap manfaat dari suatu produk/jasa yang mereka terima. Sebelum pelanggan dapat menikmati manfaat dari produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, pelanggan harus mengorbankan untuk mengeluarkan sebuah biaya. Pengorbanan pengeluaran biaya tersebut haruslah memberikan hasil yang setimpal dengan manfaat yang pelanggan terima karena hal tersebut juga merupakan salah satu faktor penentu dari kepuasan pelanggan/wisatawan.

Pada hari biasa, Riau Garden berbeda dengan saat adanya Event tertentu, Adapun pada Tenant dilokasi mereka menaikkan harga kuliner nya sebesar 20%, dikarenakan untuk memaksimalkan peluang yang wisatawan lebih banyak berkunjung. Maka dari itu banyak pengunjung yang kontra akan hal tersebut.

Rahmawati & Susilowati (2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Daftar Nama UMKM di Riau Garden

UMKM di Riau Garden	
Makanan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dapur Bakaran 2. Telur Gulung 3. Ayam Panas dan Soto 4. Sambal Gopek dan Seblak Aisyah 5. Jajanan Aisyah 6. Gerai Yolanda 7. Pempek Alifita 8. Burger 9. Sate Kambing Muda 10. Nasi Biryani dan Kebuli Spesial 11. Mandau 12. Dapur Aisyah 13. Doyan Mie 	Minuman: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aneka Jus Segar 2. King Fruits 3. Es Doger Aisyah 4. Es Kul-kul 5. Sea.Rah 6. Adwha Fresh Girl Café 7. E"Amor Ice Cream 8. Kopi Konnichiwo

Sumber: Data Olahan

Tabel 1.3 Harga Makanan/Minuman di Riau Garden

Jenis	Harga
Makanan	Rp.15.000-Rp50.000
Minuman	Rp.10.000-Rp30.000
Cemilan	Rp.10.000-Rp.25.000

Sumber: Prasurvey

Peningkatan kepuasan pengunjung dapat dilakukan melalui peningkatan segala kebutuhan pelanggan atau konsumen pada suatu destinasi. Menurut Sammeng (2020) Hal lain yang dibutuhkan konsumen di suatu destinasi adalah Fasilitas Wisata. Pengembangan Fasilitas Wisata yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung khususnya pada industri pariwisata yang menjadi destinasi pengunjung tersebut. Kepuasan pengunjung yang meningkat pula akan mendatangkan minat untuk merekomendasikan kepada orang terdekat maupun minat untuk melakukan kunjungan ulang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengoptimalan pengembangan Fasilitas Wisata adalah salah satu cara dalam meningkatkan jumlah pengunjung dari masing-masing industri pariwisata di Riau Garden. Pengoptimalan fasilitas wisata bertujuan dalam rangka menciptakan rasa puas pada pengunjung mengingat wisata Riau Garden adalah salah satu industri yang mengutamakan kualitas jasa sehingga menciptakan minat kunjung ulang maupun rekomendasi kepada orang lain. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, pengoptimalan fasilitas khususnya fasilitas wisata adalah hal yang paling utama dari perusahaan jasa yang salah satunya adalah industri pariwisata.

Riau Garden memiliki lahan yang cukup luas berada pada kota, menyediakan e-security yang luas, mushola dan MCK dalam keadaan bersih dan terawat. Spot photo yang dimiliki Riau Garden sangat *instagramable*. Namun masih butuh banyak penambahan/perbaikan dalam segi fasilitas seperti area bermain anak, spot swafoto dll.

Berdasarkan fenomena dan beberapa teori di atas serta penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH AKSESIBILITAS, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RIAU GARDEN PEKANBARU”**.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru?
3. Apakah daya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru?
4. Apakah aksesibilitas, lingkungan, persepsi harga, fasilitas berpengaruh terhadap wisatawan Riau Garden Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui apakah aksesibilitas, persepsi harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.



1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di kemukakan diatas, maka penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat bagi pembacanya sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu bukti penulis menyelesaikan program S1 Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta penelitian ini merupakan pengaplikasian ilmu-ilmu berupa teori-teori yang didapatkan selama penulis menempuh perkuliahan kedalam praktek sekaligus sebagai ajang menggali potensi pengetahuan dilapangan.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan menambah wawasan mengenai pengaruh aksesibilitas, persepsi harga dan daya fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.

3. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis adalah untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat menambah informasi dalam pengambilan keputusan.

4. Manfaat Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak Riau Garden Pekanbaru dalam memahami aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Dan juga sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam mengambil keputusan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan bab ini, penulis membagi rencana dan sistematika penulisan dalam 6 bab, yaitu:

BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta rencana dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, pandangan islam, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, konsep operasional variabel, dan hipotesis.

BAB III: Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV: Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum mengenai aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB V: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian tentang aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru.

BAB VI: Penutup

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan mengenai inti-inti variabel, saran mengenai hasil serta daftar pustaka.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler & Keller (2016), manajemen pemasaran merupakan pasar sasaran untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan kualitas penjualan yang baik

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penitipan harga, promosi serta penyaluran, gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dalam organisasi. Riofita (2015).

2.2 Kepuasan pengunjung

2.2.1 Pengertian Kepuasan pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan di bandingkan dengan yang diharapkannya. Jika berada dibawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika melebihi harapan, wisatawan sangat puas Siagian & Mita (2022)

Fikiya dkk (2021) Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil/kenyataan. Metode yang dikemukakan oleh Kotler dan Oliver menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung adalah penilaian wisatawan secara menyeluruh mengenai kualitas destinasi yang dirasakan pada objek wisata.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan pengunjung merupakan perasaan kesukaan dan ketidaksukaan seseorang setelah memperbandingkan antara harapan dengan hasil atau kinerja terhadap produk atau layanan yang diberikan. Nuraeni (2020)

Dari sudut pandang tersebut, dapat ditarik kesimpulannya bahwa kepuasan pengunjung merupakan selisih antara harapan wisatawan tentang destinasi wisata dengan hasil penerimaan jasa yang diberikan oleh objek wisata tersebut.

2.2.2 Macam-Macam Kepuasan

Akbar (2020) kepuasan terbagi menjadi 2, berikut macam-macam kepuasan:

- 1) Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal karena makan membuat perut kita kenyang.
- 2) Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Misal perasaan bangga karena mendapatkan pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pengunjung

Menurut Laws dalam Naidoo et al. (2010) dalam Rokhayah & Andriana (2021) bahwa persepsi wisatawan dalam mengonsumsi produk dan jasa selama wisatawan berkunjung ke beberapa destinasi akan dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, daya tarik wisata, dan pelayanan di masing-masing destinasi.

Fikiya dkk (2021) Adapun faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengunjung atau wisatawan menurut antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan, keramahan, kenyamanan, terhadap permintaan dan keluhan pengunjung. Persepsi positif karyawan baik verbal maupun non-verbal dalam interaksinya dengan guest memiliki peran penting dalam pembentukan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penting untuk dicatat bahwa tidak peduli seberapa bagus destinasi yang ditawarkan atau bagaimanapun briliannya rencana pemasaran, itu semua akan sia-sia jika ada kerusakan pada bagian yang paling kritis dalam layanan first impression (bandara) front office (karyawan garis depan) sebagai titik sentuh pertama di mana pengunjung melakukan kontak dengan perusahaan.
- 2) Harga (biaya moneter) yang berkaitan dengan penilaian kepuasan pengunjung dan tidak tahu apakah tawaran destinasi lain bisa luar biasa. Destinasi yang gagal dalam pengelolaan kepuasan pengunjung dan tidak menyadari kelemahan relatif produk mereka terhadap destinasi lain dalam kategori yang sama, maka perusahaan akan cenderung kehilangan market dan pendapatan. Jika dimensi pariwisata di suatu daerah, dimana kinerjanya dinilai lebih rendah dan destinasi lain (misalnya akomodasi, jasa, bandara komunikasi, ketenangan, fasilitas, kualitas pantai, dan lingkungan). Ini merupakan pertanda kelemahan dan ancaman, mendorong pengunjung tidak kembali di masa depan. Sebaliknya, sebuah daerah wisata yang kinerjanya dinilai lebih baik dari yang lain (misalnya perhotelan, harga, nilai dan transportasi) menjadi kekuatan destinasi. Setiap kekuatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

destinasi akan menciptakan kepuasan yang memiliki dampak lanjutan dalam tiga hal:

- 1) kepuasan pengunjung yang tinggi akan menciptakan rekomendasi produk dan jasa secara getok tular (dari mulut ke mulut) kepada keluarga dan teman-teman, yang paling gilirannya membawa pengunjung baru.
- 2) mendorong kunjungan ulang, menyediakan sumber penghasilan tetap tanpa perlu tambahan biaya pemasaran.
- 3) mengurangi keluhan, mengurangi pembayaran kompensasi yang mahal, serta meningkatkan reputasi dan favorabilitas

2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan pengunjung

Nuraeni (2020) yang menjadi dimensi pembentuk kepuasan pengunjung itu terdiri dari tiga komponen antara lain:

- 1) Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan adalah seberapa tingkatan antara kesesuaian harapan pengunjung mengenai kinerja fasilitas dibandingkan dengan apa yang pengunjung rasakan, meliputi:

- a. Fasilitas yang didapatkan sesuai dengan harapan pengunjung.
- b. Pelayanan yang dilakukan pengelola wisata sesuai harapan pengunjung.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali adalah tingkat kepuasan yang mendorong pengunjung untuk berkunjung kembali di lain waktu, meliputi:

- a. Tertarik kembali mengunjungi karena mereka puas atas pelayanan yang diberi penyedia jasa.
- b. Tertarik mengunjungi kembali karena memadainya fasilitas yang ada didalamnya.

3) Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kesiediaan untuk merekomendasikan kepada kerabat atau keluarga atas semua fasilitas yang dirasakan, antara lain meliputi:

- a. Merekomendasikan kepada kerabat atau keluarga untuk membeli fasilitas yang dihasilkan suatu obyek wisata karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Merekomendasikan kepada kerabat atau keluarga karena fasilitas yang sesuai dengan harapan.

2.2.5 Indikator Kepuasan pengunjung

Siagian & Mita (2022) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen (wisatawan), antara lain:

- 1) Kualitas produk wisata, wisatawan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahawa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan wisata, wisatawan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 3) Citra Emosional, merupakan keadaan emosional seseorang wisatawan berupa perasaan senang, bangga atau puas.
- 4) Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, Wisatawan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang uang untuk mendapatkan produk dan jasa cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.

2.3 Aksesibilitas

2.3.1 Pengertian Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah cara untuk memudahkan wisatawan mengunjungi suatu tempat tujuan wisata, baik melalui kemudahan transportasi, informasi maupun jalan menuju tempat tujuan wisata. Rokhayah & Andriana (2021)

Aksesibilitas merupakan kondisi jalan yang dilalui wisatawan saat akan pergi menuju suatu lokasi objek wisata. Aksesibilitas adalah cara penyediaan sarana transportasi untuk wisatawan yang mempengaruhi faktor biaya, efektifitas waktu dan jarak tempuh serta kenyamanan saat berwisata Nurchomariyah & Liliyan (2023)

Salah satu komponen penting dari destinasi adalah aksesibilitas atau kelancaran perpindahan seseorang dari satu tempat ke tempat lainnya. Perpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat, menengah, dan jauh. Aksesibilitas merupakan jaringan jalan untuk mempermudah wisatawan terhubung dengan sarana menuju wisata berupa alat transportasi atau akses informasi Ardiansyah dkk., (2022)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.2 Indikator Aksesibilitas

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dalam aksesibilitas dapat diukur dengan indikator aksesibilitas menurut. Khotimah & Astuti, (2022) adalah sebagai berikut:

1) Akses Informasi

Masukan informasi yang lengkap tentunya akan menyebabkan para wisatawan semakin mudah untuk menyeleksi kawasan-kawasan yang akan dikunjungi. Informasi ini dapat berupa promosi dan publikasi.

2) Akses Kondisi Jalan menuju Objek Wisata

Akses kondisi jalan menuju objek wisata, dan jalan akses itu harus berhubungan dengan prasarana umum. Kondisi jalan umum dan jalan akses menentukan aksesibilitas suatu objek wisata. Aksesibilitas merupakan syarat yang penting sekali untuk objek wisata.

3) Tempat Akhir Perjalanan

Sebagai tempat akhir perjalanan, di tempat objek wisata harus ada terminal, atau setidaknya tempat parkir. Baik jalan, akses, maupun tempat parkir harus sesuai dengan kebutuhan, yaitu sesuai dengan jumlah wisatawan yang diharapkan kedatangannya, jenis serta jumlah kendaraan yang diperkirakan akan datang.

2.4 Persepsi Harga

2.4.1 Pengertian Persepsi Harga

Ramadhani, (2018) Harga adalah sejumlah uang yang dapat ditukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa. Konsumen dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

membuat perbandingan antara harga nyata dan harga kisaran produk yang mereka bayangkan. Menurut Qiana & Lego (2021) menjelaskan persepsi harga adalah pengetahuan calon pembeli pada harga suatu barang atau jasa yang setara atas manfaat yang dinikmati.

Setyarko, (2016) berpendapat persepsi harga bisa diartikan dengan kemungkinan konsumen memakai harga ketika menilai kesesuaian manfaat produk. Persepsi mengenai harga seperti mahal, murah, sedang akan berbeda pada tiap konsumen hal ini bisa ditentukan atau dimotivasi oleh keadaan dan lingkungan. Menurut Guzel & Bas (2020), persepsi harga menjelaskan apakah harga itu seimbang atau tidak, pembeli akan merasa puas jika harga seimbang dan persepsinya terwujud. Persepsi harga akan menciptakan perilaku konsumen. Menurut Kotler & Armstrong, (2018) ada beberapa aspek persepsi harga yaitu: kesesuaian harga dengan manfaat, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, keterjangkauan harga.

2.4.2 Dimensi Persepsi Harga

Sengetang dkk., (2019) persepsi harga dibentuk oleh 2 (dua) dimensi utama yaitu :

- 1) *Perceived Quality* (Persepsi Kualitas) Pelanggan cenderung lebih menyukai produk/jasa yang harganya mahal ketika informasi yang didapat hanya harga produk/jasanya.
- 2) *Perceived Monetary Sacrifice* (Persepsi Biaya yang Dikeluarkan); Secara umum pelanggan menganggap bahwa harga merupakan biaya yang dikeluarkan atau dikorbankan untuk mendapatkan produk/jasa. Akan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetapi pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap biaya yang dikeluarkan meskipun untuk produk/jasa yang sama.

2.4.3 Indikator Persepsi Harga

Menurut Pandey dkk dalam Ummat & Hayuningtias, (2022) indikator harga adalah sebagai berikut :

1) Harga Terjangkau (*Price Affordability*)

Keterjangkauan harga Konsumen bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan.

2) Harga Sepadan dengan kualitas (*The Price Suitability*)

Kesesuaian harga dengan kualitas jasa, harga sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen yang sering memilih harga yang lebih tinggi di antara dua produk/jasa, karena mereka melihat adanya perbedaan kualitas. Apabila harga tinggi, orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya baik.

3) Harga bersaing dengan brand lain (*Price Competitiveness*)

Daya Saing Harga Konsumen sering membandingkan harga suatu produk/jasa dengan yang lainnya. Dalam hal ini mahal atau murah nya suatu produk/jasa sangat dipertimbangkan oleh konsumen pada saat akan mengambil keputusan.

4) Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan (*The Price Suitablity to the Product Benefit*).

Kesesuaian harga dengan manfaat. Jika konsumen merasakan manfaat jasa lebih kecil dari uang yang dikeluarkan, maka konsumen akan beranggapan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa produk/jasa tersebut mahal dan konsumen akan berpikir dua kali untuk melakukan kunjungan ulang.

2.5 Fasilitas

2.5.1 Pengertian Fasilitas

Peranan penting dalam mengembangkan pelayanan sebuah industri pariwisata adalah Fasilitas Sammeng, (2010). Fasilitas Wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata Suwantono, (2013). Pentingnya keberadaan Fasilitas Wisata diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dari pengunjung disaat sedang menikmati seluruh wisata yang telah disediakan oleh perusahaan/industri pariwisata. Semakin mendukung Fasilitas Wisata yang dinikmati oleh banyak pengunjung, maka semakin berpengaruh kepada tingkat kepuasan pengunjung di Perusahaan/industri pariwisata tersebut. Kemudahan (Fasilitas) yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan pengunjung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan Juwandi, (2019).

Yoeti (2003:56) mengemukakan bahwa fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjungi, dimana mereka dapat santai, menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2 Indikator Fasilitas

Menurut Sumayang (2023) terdapat indikator dari masing masing Fasilitas Wisata yang tersedia dan harus diperhatikan secara cermat dalam penyediaan nya, yang meliputi:

- 1) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan
- 2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
- 3) Kemudahan menggunakan fasilitas yang disediakan.

2.6 Pandangan Islam

2.6.1 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan pengunjung

Berikut adalah uraian kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam. Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan syariah dengan kenyataan yang diterima.

Berikut adalah salah satu ayat al-qur'an dalam surah Ali-imran ayat 159 tentang bagaimana memuaskan konsumen atau pelanggan dan cara bersikap kepada konsumen atau pelanggan.

Firman Allah dalam Ali-imran ayat 159:

مَنْ لَّا نَفْضُوا الْقُلُوبِ غَلِيظًا فَمَا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فَبِمَا
فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرُ هُمْ لَهُمْ وَاسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ حَوْلَكَ
الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَلَى

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal

2.6.2 Pandangan Islam Terhadap Aksesibilitas

Aksesibilitas berarti kemudahan bagi semua orang untuk mengakses, memahami, dan mengambil manfaat yang dilalui, di dalam Q.S. Saba' (34); 18 dinyatakan tentang aksesibilitas pariwisata:

فِيهَا وَقَدَّرْنَا ظَاهِرَةً قَرَىٰ فِيهَا بَرْكُنَا الَّتِي الْقَرَىٰ وَبَيْنَ بَيْنَهُمْ وَجَعَلْنَا
أَمْنَيْنَ وَأَيَّامًا لَّيَالِي فِيهَا سِيرُوا السَّيْرِ

“Dan Kami jadikan antara mereka dan antara negeri-negeri yang Kami limpahkan berkat kepadanya, beberapa negeri yang berdekatan dan Kami tetapkan antara negeri-negeri itu (jarak-jarak) perjalanan. Berjalanlah kamu di kota-kota itu pada malam hari dan siang hari dengan dengan aman”

2.6.3 Pandangan Islam Terhadap Persepsi Harga

Selain konsep kepuasan dalam Islam seimbang, Islam juga mengajarkan kuantitas konsumsi atau membelanjakan harta yang terpuji dalam kondisi wajar adalah sederhana. Prinsip kesederhanaan, maksudnya dalam berkonsumsi hendaknya menghindari sikap berlebihan (ishraf), karena sikap ini sangat dibenci oleh Allah SWT. Demikian juga menjauhi sifat *mubadzir*. Sifat *mubadzir* merupakan sifat yang dibenci oleh Allah SWT sebagaimana Firman Allah dalam QS. Al-Isra':27

كَفُورًا لِّرَبِّهِ الشَّيْطَانُ وَكَانَ الشَّيْطَانُ إِخْوَانًا كَانُوا الْمُبْدِرِينَ إِنَّ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya”. (QS. Al-Isra':27)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ayat diatas menerangkan secara jelas bahwa Allah mencela perbuatan membelanjakan harta secara boros. Orang-orang pemboros dalam ayat ini adalah mereka yang menghambur-hamburkan harta bendanya untuk berfoya-foya. Allah menegaskan bahwa para pemboros adalah saudara setan. Artinya, jika ada orang yang memanfaatkan harta di luar batas keridhoan Allah dan mengingkari nikmatnya, perbuatannya dapat disamakan dengan perbuatan setan.

2.6.4 Pandangan Islam Terhadap Fasilitas

Az-Dzariyat ayat 47 menjelaskan tentang fasilitas:

لْمُوسِعُونَ وَإِنَّا بِأَيْدِي بَنَيْنَهَا وَالسَّمَاءَ

Artinya: Langit Kami bangun dengan tangan (kekuatan Kami) dan sesungguhnya Kami benar-benar meluaskan(-nya).

Allah telah menciptakan (bagimu bumi sebagai hamparan), yakni hamparan yang tidak begitu keras dan tidak pula begitu lunak sehingga tidak mungkin didiami secara tetap (dan langit sebagai naungan) sebagai atap (dan diturunkan-Nya dari langit air hujan lalu dikeluarkan-Nya daripadanya).

UIN SUSKA RIAU

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian saat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	(Tamara & Herwanto, 2024) Economics and Digital Business Review Volume 5 Issue 2 (2024) Pages 555 - 569	Pengaruh promosi, aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata pantai setigi heni kecamatan Rajabasa Lampung Selatan	Variabel promosi (X1), aksesibilitas (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata pantai setigi heni kecamatan Rajabasa Lampung Selatan	a. Variabel promosi dan fasilitas b. Tempat Penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat aksesibilitas, fasilitas b. Variabel Y
2	(Fauza & Khalid, 2024) <i>Journal Of Social Science Research</i> Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 1231-1244	Pengaruh lokasi, persepsi harga dan citra wisata terhadap kepuasan pengunjung di taman mini Indonesia Indah (TMII)	Variabel lokasi (X1), persepsi harga (X2) dan citra wisata (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di taman mini Indonesia Indah (TMII)	a. Dalam penelitian ini tidak terdapat lokasi dan citra wisata b. Tempat Penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat persepsi harga b. Variabel Y
3	(Khafida, 2022) Jurnal ekonomi dan bisnis	pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung mangrove	Variabel kualitas pelayanan (X1), persepsi harga (X2) dan kualitas produk (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung mangrove Wonorejo runkut Surabaya	a. Dalam penelitian ini tidak terdapat kualitas pelayanan dan kualitas produk b. Tempat c. Sampel	a. Terdapat persepsi harga b. Variabel Y



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Wonorejo rungkut Surabaya		d. Populasi	
4	(Siagian & Mita, 2022) TOBA (<i>Journal of Tourism, Hospitality and Destination</i>) 2022	Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di wisata pamah view, kabupaten Langkat	Variabel daya tarik wisata (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di wisata pamah view, kabupaten Langkat	a. Dalam Penelitian ini tidak ada fasilitas layanan b. Tempat Penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat fasilitas b. Variabel Y
5	(Sari, 2022) Jurnal Ilmiah Pariwisata Vol.18, No.2 Mei 2022	Pengaruh amenities dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa Semarang	Variabel amenities (X1) dan aksesibilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa Semarang	a. Dalam penelitian ini tidak terdapat variabel amenities b. Lokasi dan waktu penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Dalam penelitian ini terdapat variabel aksesibilitas b. Variabel Y
6	(Muslim, 2022) Jurnal Ilmiah Pariwisata Vol.18, No.3 September 2022	Pengaruh atraksi, aktivitas, amenities dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di taman Nusa Bali	Variabel atraksi (X1), aktivitas (X2), amenities (X3) dan aksesibilitas (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di taman Nusa Bali	a. Dalam penelitian ini tidak terdapat variabel atraksi, aktivitas, amenities dan aksesibilitas b. Lokasi dan waktu penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat aksesibilitas b. Variabel Y
7	(Sulistiyani, 2021) Jurnal universitas Semarang	pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan fasilitas terhadap kepuasan	Variabel daya tarik wisata (X1), citra destinasi (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh terhadap	a. Dalam Penelitian ini tidak terdapat	a. Terdapat fasilitas b. Variabel Y

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

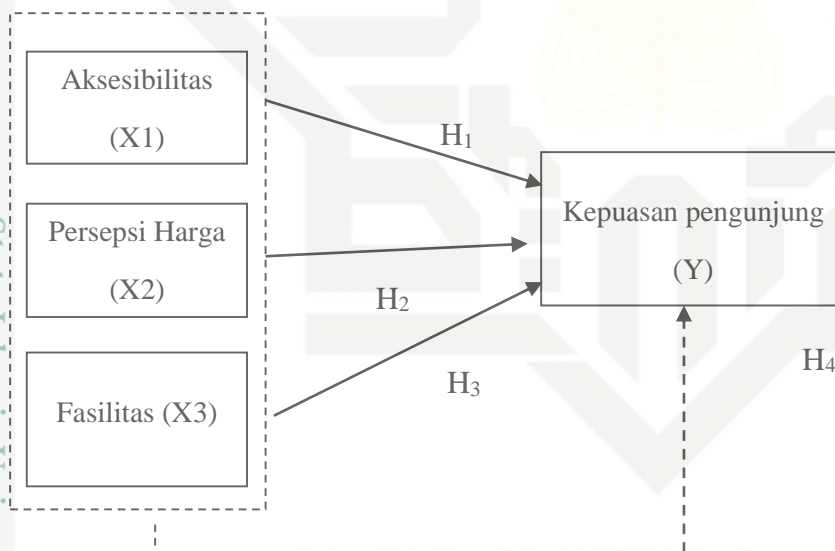
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		pengunjung di pantai kartini desa bulu kabupaten Jepara	kepuasan pengunjung di pantai kartini desa bulu kabupaten Jepara	citra destinasi dan sarana prasarana b. Tempat Penelitian c. Sampel d. Populasi	
8	(Hallo dkk., 2021) Jurnal manajemen sinergi	Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pengunjung (wisata tanjung pejuang desa tuada)	Variabel daya tarik wisata (X1) dan fasilitas layanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (wisata tanjung pejuang desa tuada)	a. Dalam Penelitian ini tidak terdapat variabel Religiusitas b. Tempat Penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat fasilitas b. Variabel Y
9	(Apriliyanti dkk., 2020) Jurnal manajemen	Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan pengunjung citra niaga sebagai cerminan budaya khas kota Samarinda	Variabel daya tarik wisata (X1), citra destinasi (X2) dan sarana wisata (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota Samarinda	a. Dalam Penelitian ini tidak terdapat citra destinasi dan sarana wisata b. Tempat c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat sarana/fasilitas b. Variabel Y
10	Nurmala & Sulaida (2022) Jurnal sosiologi reflektif	Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe	Variabel fasilitas (X1), daya tarik wisata (X2) dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di ngebel Ponorogo	a. Dalam Penelitian ini tidak terdapat kualitas pelayanan b. Tempat Penelitian c. Sampel d. Populasi	a. Terdapat daya Tarik wisata b. Variabel Y

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang diuraikan sebelumnya. Berdasarkan tinjauan dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, dalam kerangka pemikiran terdapat beberapa variabel diantaranya: aksesibilitas, persepsi harga, fasilitas. dan kepuasan pengunjung. Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang diuraikan sebelumnya. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran



Keterangan:

- : Hubungan secara parsial
- - - - -> : Hubungan secara simultan
- X1 = Aksesibilitas
- X2 = Persepsi Harga
- X3 = Fasilitas
- Y = Kepuasan pengunjung



2.9 Hipotesis

(Martono, 2010) menyatakan bahwa hipotesis kata dugaan, prediksi, dan sementara menunjukkan bahwa suatu hipotesis harus dibuktikan kebenarannya, apakah dapat diterima suatu pertanyaan yang permanen atau tidak.

2.9.1 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung.

Aksesibilitas merupakan salah satu komponen dalam produk pariwisata.

Aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai sebuah destinasi wisata atau memperoleh organisasi seperti agen perjalanan untuk mencapai suatu tujuan wisata. Aksesibilitas ditentukan oleh kemampuan untuk menyediakan akses pengunjung ke suatu tujuan dan mengunjungi seluruh tempat tujuan Suanmali, (2014). Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi. Ukuran tersebut dapat dipertimbangkan sebagai nilai mengenai kualitas hasil dari destinasi pariwisata, misalnya perlakuan dan pelayanan yang dirasakan wisatawan terhadap destinasi pariwisata, tetapi tidak hanya hasil pada akhir pengalamannya. Berdasarkan kerangka konseptual di atas maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Aksesibilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung

2.9.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan pengunjung.

Menurut Han, H., & Hyun, (2015) Harga merupakan pembahasan yang penting dalam industri perhotelan/ pariwisata. Dalam semua tipe bisnis perlu diketahui apakah pelanggan/ wisatawan merasa harga atau perubahan harga sudah sesuai dengan produk ataupun pelayanan. Menurut Lee dan Lawson-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Body (2011) mengemukakan bahwa persepsi harga merupakan penilaian konsumen dan bentuk emosional yang terasosiasi mengenai apakah harga yang ditawarkan oleh penjual dan harga yang dibandingkan dengan pihak lain masuk di akal, dapat diterima atau dapat dijustifikasi.

H2 : Persepsi harga berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung

2.9.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung.

Fasilitas merupakan setiap apapun yang menjadi tujuan untuk berkunjung oleh wisatawan karena memiliki keunikan, indah, dan bernilai baik kekayaan-kekayaan alam di bumi, budaya, ataupun yang sengaja dibuat oleh manusia Apriliyanti, (2020). Hal ini fasilitas adalah unsur terkuat dalam sistem pariwisata. Jika dibandingkan dengan unsur-unsur lain pembentuk produk pariwisata, fasilitas merupakan pull faktor bagi wisatawan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan mengunjungi suatu destinasi pariwisata Handayani, (2019).

H3 : Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung

2.10 Konsep Operasional Variabel

Tabel 2.2 : Konsep Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan pengunjung	Kepuasan pengunjung merupakan perasaan kesukaan dan ketidaksukaan seseorang setelah memperbandingkan antara harapan dengan hasil atau kinerja terhadap produk atau	1. Kualitas produk wisata 2. Kualitas pelayanan wisata 3. Citra emosional 4. Harga 5. Biaya	<i>Likert</i>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	layanan yang diberikan (Siagian & Mita, 2022)	(Siagian & Mita, 2022)	
Aksesibilitas (X1)	Aksesibilitas adalah cara untuk memudahkan wisatawan mengunjungi suatu tempat tujuan wisata, baik melalui kemudahan transportasi, informasi maupun jalan menuju tempat tujuan wisata Rokhayah & Ana Noor Andriana, (2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses informasi 2. Akses kondisi jalan menuju objek wisata 3. Tempat akhir perjalanan Rokhayah & Ana Noor Andriana, (2021).	<i>Likert</i>
Persepsi Harga (X2)	Persepsi harga menjelaskan apakah harga itu seimbang atau tidak, pembeli akan merasa puas jika harga seimbang dan persepsinya terwujud. Persepsi harga akan menciptakan perilaku konsumen Ummat dkk, (2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga terjangkau 2. Harga sepadan dengan kualitas 3. Harga bersaing 4. Harga sesuai dengan manfaat Ummat dkk, (2022) 	<i>Likert</i>
Fasilitas (X3)	Fasilitas Wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata Suwantono (2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan 2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan. 3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang disediakan Sumayang (2023)	<i>Likert</i>



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Pekanbaru provinsi Riau. Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu pada bulan April 2025 sampai bulan Mei 2025.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2022) Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan variabel Aksesibilitas, Persepsi Harga, Fasilitas, dan Kepuasan Pengunjung.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2022) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah masyarakat kota Pekanbaru, provinsi Riau pada tahun 2025. Jumlah populasi penelitian ini tidak diketahui secara jelas.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2022) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

diambil dari sebagian populasi. Karena Anggota populasinya tidak diketahui secara pasti dan berapa banyak, maka metode penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2022). Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling purposive*.

Menurut Sugiyono (2022) *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan tertentu. Pada penelitian ini dilakukan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sampling purposive* artinya setiap individu yang digunakan sebagai sampel dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, pertimbangan untuk *sampling purposive* memiliki karakteristik tertentu. Karakteristik suatu responden dapat menjadi sampel adalah:

- 1) Merupakan masyarakat kota Pekanbaru.
- 2) Pernah berkunjung sebanyak 2 kali di Riau Garden pada tahun 2024.

Dikarenakan populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya dengan pasti atau tidak jelas sehingga jumlah sampel yang akan diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus lameshow yang dikemukakan oleh (Masturoh & Anggita T, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel.

Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96P = Maksimal Estimasi

d = Margin of Error.

Yaitu tingkat kesalahan maksimum yang bisa ditolerir.

Alpha (0,10) atau *sampling error* 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(0,10)^2}$$

n = 96,04 sampel

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2022), Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Dalam kuesioner ini digunakan skala likert 1-5 yang digunakan untuk mengukur respon dari responden, yaitu skala 1 (sangat tidak setuju); 2 (tidak setuju); 3 (cukup setuju); 4 (setuju); 5 (sangat setuju). Skala likert adalah skala



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap objek yang akan diukur.

3.4.2 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan Sugiyono (2022).

Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan atau karya-karya monumental seseorang. Dokumen.

3.5 Analisis Data

3.5.1 Deskriptif Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2022) Digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif meliputi penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkart, pictogram, perhitungan mean, maksimum dan minimum. Analisis ini tidak dilakukan signifikan dan tidak ada taraf kesalahan karena tidak bermaksud membuat generalisasi. Untuk teknik analisis data penelitian ini,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

statistik menggunakan SPSS 26. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut.

3.6 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah atau valid atau tidaknya suatu kuesioner menurut Ghazali, (2018). Suatu kuesioner dikatakan valid jika suatu pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, Item dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0,3. Bila korelasi setiap faktor positif dan lebih besar dari 0,3 maka faktor tersebut merupakan *construck* yang kuat. Suatu item-item kuesioner yang valid akan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali, (2018), Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan suatu alat pengukur dapat di percaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel yang merupakan sejauh mana suatu alat pengukur dapat di percaya atau dapat di



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

andalkan. Apabila variabel yang diteliti mempunyai cronbach's alpha $>0,6$ maka variabel tersebut dikatakan reliabel sebaliknya cronbach's alpha $<0,6$ maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah di dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik haruslah mempunyai data yang berdistribusi normal. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *statistic* dengan Kolmogorof-Smirnov Ghozali, (2018).

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika signifikansi $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali, (2018) Multikolineritas berarti adanya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji multikolineritas menggunakan kriteria Variance Inflation Factor (VIF), dengan ketentuan bila $VIF > 10$ terdapat masalah multikolineritas yang serius. Sebaliknya bila $VIF < 10$ menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak mempunyai masalah multikolineritas.

3.7.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketimpangan varians residu dari satu observasi ke observasi lainnya Ghozali, (2018). Jika variabel independen berpengaruh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

signifikan secara statistik terhadap variabel dependen maka terdapat indikasi heterogenitas. Tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satu pun dari variabel independen yang signifikan. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heterokedastisitas. Jika scatterplot membentuk pola tertentu (menyebar) maka regresi mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya.

3.7.4 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali, (2018) Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t jika ada berarti autokorelasi. Dalam penelitian keberadaan autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif

Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi

Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negative

3.8 Analisis Linier Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2022) Analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang dipergunakan untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Formula untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana :

Y	= Kepuasan pengunjung
a	= Konstanta
b1 , b2 , b3	= Koefisien Regresi
X1	= Aksesibilitas
X2	= Persepsi Harga
X3	= Fasilitas
e	= Tingkat Kesalahan (error)

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu pernyataan yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau tidak setuju dari persepsi seseorang atau kelompok dalam fenomena, yang selanjutnya fenomena yang ditetapkan oleh peneliti disebut sebagai variabel penelitian Sugiyono (2022). Penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri dari lima nilai, yaitu:

Tabel 3.1 : Skala Likert

SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, (2022)

Selanjutnya untuk pengolahan data hasil penyebaran kuisioner, penulis menggunakan program computer adalah *statistic for product and service solution* versi 26 Karena semua jawaban responden yang diberikan dalam bentuk kualitatif, maka jawaban tersebut diberikan skala sehingga menjadi data-data yang bersifat kuantitatif, kategori yang berdasarkan pada skala likert.



3.9 Uji Hipotesis Penelitian

3.9.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dari variabel independen berpengaruh secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1) aksesibilitas, (X2) persepsi harga dan (X3) fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) kepuasan pengunjung. Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan tingkat α sebesar 0,05 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $t < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara parsial antara aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada masyarakat Pekanbaru.
- 2) Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $t > 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada masyarakat Pekanbaru.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independent (X1: aksesibilitas, X2: persepsi harga, X3: fasilitas) secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen (Y: kepuasan pengunjung). Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya Ghazali, (2018). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut Ghazali, (2018):

- 1) Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semua variabel independent/bebas bebas (X_1 : aksesibilitas, X_2 : persepsi harga, X_3 : fasilitas) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat (Y : kepuasan pengunjung) pada masyarakat kota Pekanbaru.
- 2) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a Artinya, semua variabel independent/bebas (X_1 : aksesibilitas, X_2 : persepsi harga, X_3 : fasilitas) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat (Y : kepuasan pengunjung) pada masyarakat kota Pekanbaru.

3.9.3 Uji Koefisien Determinan

Menurut Ghazali, (2018) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dengan melihat nilai Adjusted R^2 . Analisis determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel X memberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kontribusi terhadap variabel Y. Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

Tabel 3.2 : Nilai R^2

Interval Keberhasilan	Interpretasi
0	Tidak Berkorelasi
0,01 – 0,20	Sangat Rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Agak Rendah
0,61 – 0,80	Cukup
0,81 – 0,99	Tinggi
1	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono, (2022)



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Riau Garden Pekanbaru

Salah satu tempat wisata yang memanjakan warga Pekanbaru dan sekitarnya. Mengusung konsep shopping street, Riau Wisata akan hadir dengan nuansa yang berbeda dengan tempat wisata yang sudah ada. Dengan mengusung tagline "Your Favourite Place", Riau Garden mengusung konsep shopping street di alam terbuka. Pimpinan Riau Garden, Tengku Ferra Wahyuni, SE, MBA, mengatakan, Riau Garden akan opening pada 10 Desember 2022.

Dibangun diatas lahan seluas 2 hektar, di jalan HR Soebrantas, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau, objek wisata ini hanya ditempuh 15 menit dari pusat kota Pekanbaru. Dari segi fasilitas, objek wisata Riau Garden sangat lengkap. Parkir yang luas, dilengkapi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), tempat bermain anak-anak, kuliner, fasilitas disabel, ruang asi, dan produk UMKM.

Selain itu Riau Garden juga menyediakan tempat pertemuan untuk rapat, seminar bahkan menyelenggarakan acara ulang tahun hingga resepsi perkawinan. Memiliki lahan yang terbilang luas, tentunya bermacam event bisa digelar di sini. Dan yang lebih menarik, di Riau Garden pengunjung akan dimanjakan dengan spot selfie cantik yang instagramable, dan kedepannya akan dipadukan dengan agrowisata. Objek wisata Riau Garden dibuka dari pukul 08.00 wib hingga pukul 23.00 wib.



4.2 Visi dan Misi Riau Garden Pekanbaru

Visi:

Riau Garden sebagai Zona Kuliner Halal, Aman, dan Sehat (KHAS): Ini adalah visi utama yang ingin dicapai, yaitu menciptakan tempat makan yang menjamin kehalalan, keamanan, dan kesehatan bagi masyarakat.

Riau Garden sebagai tempat menjalin silaturahmi: Riau Garden diharapkan menjadi tempat bagi masyarakat Riau untuk berkumpul, bersilaturahmi, dan menikmati berbagai hidangan kuliner dalam suasana yang menyenangkan dan aman.

Misi:

Menjadi contoh baik untuk pelaku bisnis kuliner dan UMKM: Riau Garden ingin menjadi model yang dapat ditiru oleh pelaku bisnis kuliner dan UMKM lainnya, baik di Pekanbaru maupun di daerah lain.

Meningkatkan kualitas kuliner di Riau: Dengan fokus pada kehalalan, keamanan, dan kesehatan, Riau Garden ingin mendorong peningkatan kualitas kuliner di Provinsi Riau.

Menjadikan Riau Garden sebagai destinasi kuliner favorit: Riau Garden ingin menjadi tempat yang menarik dan favorit bagi masyarakat untuk menikmati berbagai hidangan kuliner yang lezat dan aman.

Memfasilitasi silaturahmi masyarakat Riau: Riau Garden ingin menjadi tempat yang nyaman dan menyenangkan bagi masyarakat untuk bersilaturahmi, baik dalam keluarga, teman, maupun kolega.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Aksesibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,360 yang berarti peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 36%, aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di berbagai objek wisata. Artinya, semakin mudah dan nyaman akses menuju lokasi wisata, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung.
2. Variabel Persepsi Harga bahwa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,399 yang berarti peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 39%. Artinya, pengunjung menilai harga yang ditawarkan sesuai dengan nilai yang mereka terima, maka tingkat kepuasan mereka akan terus meningkat.
3. Variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,373 yang berarti peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 37%, pengelola destinasi wisata atau tempat usaha fokus pada peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong kunjungan ulang.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Variabel Aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru sebesar 0,669. Yang berarti secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 69%.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka beberapa saran pelengkap terhadap perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, salah satu yang perlu ditingkatkan yaitu akses akan informasi tentang Riau Garden, oleh karena itu pengelola dan dinas pariwisata perlu aktif dalam mengelola dan mempromosikan aksesibilitas, termasuk melalui media sosial dan informasi yang mudah diakses sehingga wisatawan dapat memperoleh informasi kondisi terkini dan rute terbaik menuju lokasi wisata.
2. Persepsi harga merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada penelitian ini, maka lakukan evaluasi harga secara rutin berdasarkan *feedback* pengunjung dan kondisi pasar dapat menjaga persepsi harga tetap positif dan relevan dengan kebutuhan wisatawan. Dengan demikian, pengelola usaha atau tempat wisata perlu memperhatikan persepsi harga yang dirasakan pengunjung agar dapat meningkatkan kepuasan mereka, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas dan kunjungan ulang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sedikit tambahan untuk Riau Garden perlu adanya kerjasama antara pengelola, penduduk dan wisatawan untuk menjaga keamanan, kebersihan, keindahan dan kelestarian wisata demi kenyamanan dan kemajuan pariwisata di masa yang akan datang.
4. Pihak objek wisata Riau Garden Pekanbaru, agar ke depannya terus pertahankan dan meningkatkan kualitas terutama dengan memperbaiki dari sisi fasilitas yang diberikan agar sesuai dengan harapan pengunjung.
5. Kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel aksesibilitas, persepsi harga dan fasilitas sebesar 66,9%, sedangkan sisanya 33,1% merupakan variabel lain yang tidak diteliti kedalam penelitian ini. Seperti kualitas pelayanan, daya tarik, objek dan variabel lainnya. Bagi penelitian selanjutnya agar menggunakan teknik penelitian yang berbeda, ataupun menggunakan variabel yang lain, yang tidak terdapat pada penelitian ini, sehingga dapat memberikan referensi lebih baik untuk penelitian yang selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adimayu, Y., & Ernawati, S. (2020). Pengaruh Daya Tarik dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung pada Pantai Lawata kota Bima. *Jurnal Mala'bi STIE Yapman*.
- Akbar, J. M. (2020). Pengaruh Pelayanan, Obyek dan Daya Tarik Wisata Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan.
- Al Aisar, Rachma, & Rahmawati. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Harga Tiket, Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung Di Wisata Alam Setigi Gresik. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Apriliyanti, E., Hidayah, S., & Saida. (2020). Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan pengunjung citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*.
- Ardiansyah, K., Sumar, & Nugroho, A. A. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Pantai Siangau Kabupaten Bangka Barat. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Beritasatu. (2025) <https://www.beritasatu.com/network/halloriau/466121/minim-wisata-pekanbaru-kadin-dorong-pemko-kembangkan-destinasi-baru>
- Fauza, R., & Khalid, J. (2024). Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah (TMII). *Journal Of Social Science Research*.
- Fikiya, M., Fathoni, A., & Yetty, F. (2021). Pengaruh 4A Pariwisata Halal Terhadap Kepuasan pengunjung Berkunjung ke DKI Jakarta. *Business Management, Economic, and Accounting*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- GorRiau. (2025). Satu Lagi Tempat Wisata Hadir di Pekanbaru, Riau Garden Usung Konsep Shopping Street. <https://www.gor Riau.com/berita/baca/satu-lagi-tempat-wisata-hadir-di-pekanbaru-riau-garden-usung-konsep-shopping-street.html>.
- Hallo, F., Hidayanti, I., & Yusuf. (2021). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisata. *Jurnal Manajemen Sinergi*.
- Hutagaluh, O., Abu Bakar, A., & Haddade, H. (2022). Pariwisata Halal Menurut Pandangan Islam. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*.
- Khafida, L. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produ Wisata Terhadap Kepuasan Wisata Mangrove Wonorejo Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Khotimah, K., & Astuti, B. (2022). Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor di Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial*. Gava Media.
- Masturoh, I., & Anggita T, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Muslim, M. B. C. (2022). Pengaruh Atraksi, Aktivitas, Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung di Taman Nusa Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*.
- Nuraeni, L. (2020). *Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Galesong di Kabupaten Takalar*.
- Nurchomariyah, U., & Liliyan, A. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas, Fasilitas dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan. *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis*.
- Parangu, K. A., & Kholiq, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisata di Ngebel Ponorogo. *Jurnal Sosiologi Reflektif*.
- Rahmawati, A. N., & Susilowati, L. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*.
- Ramadhani. (2018). *Pengaruh Etnosentrisme Konsumen, Percieved Quality, Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Specs Pada Mahasiswa Anggota Ukm Olahraga Perguruan Tinggi Di Ciputat*.
- Rokhayah, E. G., & Andriana, A. N. (2021). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Pantai Istana Amal. *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*.
- Sari, D. R. (2022). Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*.
- Sengetang, V., Mandey, S. L., & Moniharapon. (2019). Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal EMBA*.
- Siagian, S., & Mita, M. M. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan pengunjung Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat. *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality and Destination)*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Sulistiyani, E. (2021). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Wisata. *Jurnal FPIPSKR*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tamara, A. M., & Herwanto. (2024). Pengaruh Promosi, Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung Di Objek Wisata Pantai Setigi Heni Kecamatan Rajabasa Lampung Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 5(2).

Ummat, R., & Hayuningtias, K. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Ambassador dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

A. Judul

Pengaruh Aksesibilitas, Persepsi Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung Riau Garden Pekanbaru

B. Deskripsi Responden

Nama Responden :

.....

Jenis kelamin : Laki – Laki / Perempuan *Coret yang tidak perlu

Umur :

Asal kota :

Jumlah kunjungan :

C. Petunjuk pengisian kuesioner

Responden diminta untuk memberikan tanggapan sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh peneliti sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda centang pada salah satu alternatif jawaban. Berikut adalah alternatif jawaban yang diberikan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

A. Kepuasan Wisatawan (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Kualitas produk yang ada di Riau Garden sangat memuaskan.					
2	Saya merasa puas akan baiknya pelayanan yang diberikan.					
3	Saya merasa senang ketika berada di objek wisata Riau Garden ini.					
4	Saya merasa tidak ada keluhan akan harga pada objek wisata ini.					
5	Biaya yang saya keluarkan untuk berkunjung di Riau Garden sangat tidak membebani.					

B. Aksesibilitas (X1)

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Informasi mengenai objek wisata Riau Garden dapat diketahui dari promosi media sosial.					
2	Akses jalan menuju objek wisata Riau Garden sangat bagus dan mudah dilalui.					
3	Jalan menuju objek wisata Riau Garden dapat diakses kendaraan roda empat atau lebih.					
4	Lokasi objek wisata Riau Garden strategis dan memiliki parkir yang luas.					



C. Persepsi Harga (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Harga makanan/minuman yang terjangkau wisata merupakan salah satu faktor keputusan wisatawan untuk berkunjung.					
2	Kesesuaian harga dengan kualitas produk yang ada di Riau Garden.					
3	Daya saing harga yang baik menjadi keputusan wisatawan untuk berkunjung.					
4	Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat oleh wisatawan.					

D. Fasilitas (X3)

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Area disekitar Riau Garden sangat bersih dengan tersedianya tempat sampah yang memadai					
2	Memiliki tempat parkir e-security yang luas					
3	Musholla dan MCK sudah memiliki perlengkapan yang lengkap dan bersih					
4	Pengunjung bebas menggunakan spot foto yang dimiliki Riau Garden					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
4	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	24
4	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	4	23
3	2	3	2	12	3	3	4	3	13	4	2	2	4	12	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	5	5	3	5	4	22
3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	2	2	3	1	11
3	2	3	2	10	4	3	2	3	12	3	4	3	4	14	2	3	3	3	2	13
3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	12	3	4	3	5	15	2	4	3	2	11	2	2	3	4	3	14
5	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	15	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	18	3	3	3	5	14	5	5	4	3	17	5	4	5	5	3	22
5	3	5	5	16	5	4	3	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19
2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	1	3	2	3	9	2	2	2	2	2	10
4	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19
2	2	3	3	9	3	4	2	2	11	2	2	3	2	9	2	2	1	3	2	10
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15
5	5	5	4	18	5	3	4	4	16	5	4	3	5	17	4	3	4	5	3	19
3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11
5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24
2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	1	3	11
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	3	3	17



5	5	5	3	18	3	1	3	5	12	4	5	5	5	5	19	5	5	4	5	3	22
5	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	4	4	4	4	4	16	3	3	3	3	5	17
3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11
3	3	3	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	12	2	3	2	2	3	12
2	2	2	2	9	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
3	3	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	13	4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	12	4	4	4	5	17	2	4	2	3	3	11	5	4	3	4	5	21
3	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	2	3	3	3	12	3	4	3	4	2	16
4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	4	5	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17
4	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	4	14	3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	12	1	2	2	4	9	2	2	2	2	2	8	3	4	4	3	3	17
3	3	3	4	13	2	2	2	3	9	2	2	2	4	4	10	3	4	4	4	3	18
4	4	4	3	16	4	3	4	4	15	3	3	4	5	5	15	3	4	3	4	3	17
3	3	3	5	15	3	4	3	5	15	4	5	3	4	4	16	4	3	4	3	4	18
4	4	4	3	14	3	4	3	4	14	2	3	2	3	3	10	3	4	3	4	3	17
4	4	4	3	13	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	20	5	3	4	3	3	18
4	4	4	3	14	1	3	1	4	9	1	3	4	3	3	11	1	3	4	4	3	15
5	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	19	5	5	4	4	4	22
3	3	3	2	13	5	5	4	4	18	5	5	5	3	3	18	5	4	5	5	3	22
3	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	5	2	2	14	4	5	4	3	5	21
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	3	3	13	5	4	3	5	4	21
3	3	3	5	13	4	3	5	3	15	2	4	2	2	2	10	3	4	3	2	5	17
3	3	3	4	12	4	2	2	5	13	2	4	4	3	3	13	4	2	5	5	3	19

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

4. Pengutipan tidak mengikat kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

5. Pengutipan tidak mengikat kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic U



4	3	2	1	10	4	3	3	3	13	2	3	2	3	10	3	2	2	2	1	10
3	3	3	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	5	4	5	5	23
4	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	4	5	4	22
4	4	4	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	4	23
4	4	4	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	5	5	4	5	23
4	4	4	3	15	4	5	5	3	17	3	2	3	4	12	5	3	4	2	5	19
4	4	4	3	16	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	5	5	4	5	5	24
4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	12	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	4	3	5	3	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	3	2	2	11	4	2	3	3	3	15
4	4	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24
4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	3	4	5	20
4	4	4	3	12	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	2	2	3	4	14
4	4	4	3	15	3	4	3	5	15	2	3	3	3	11	4	4	4	5	3	20
4	4	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	13	4	5	3	4	16	5	2	4	3	14	3	3	3	3	5	17
4	4	4	4	15	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	4	4	22
4	4	4	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18
4	4	4	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	3	2	12
4	4	4	4	18	5	4	5	3	17	5	4	4	4	17	4	5	5	4	3	21
4	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18
4	4	4	3	14	4	1	3	3	11	5	3	2	4	14	3	3	4	5	1	16
4	4	4	3	13	4	4	4	4	16	2	2	3	4	11	2	3	3	2	2	12

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

4. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

5. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

6. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

7. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

8. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

9. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

10. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

11. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

12. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

13. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

14. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

15. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

16. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

17. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

18. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

19. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

20. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

21. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

22. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

23. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

24. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

25. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

26. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

27. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

28. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

29. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

30. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

31. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

32. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

33. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

34. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

35. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

36. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

37. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

38. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

39. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

40. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

41. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

42. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

43. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

44. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

45. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

46. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

47. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

48. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

49. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

50. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

51. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

52. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

53. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

54. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

55. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	3	5	5	17	4	3	5	5	5	22
4	4	5	2	16	5	5	5	4	19	3	3	3	3	12	4	4	4	4	5	21
4	4	3	3	12	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	19
4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	3	4	5	4	4	20
4	4	5	5	17	5	4	4	2	15	4	4	4	4	16	5	5	5	4	3	22
4	4	1	2	10	3	3	4	4	14	4	4	3	2	13	4	5	4	4	3	20
4	4	5	5	19	4	5	3	4	16	4	3	4	5	16	5	5	4	4	4	22
4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	18
4	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	4	5	5	17	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19
4	4	4	3	14	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	24
4	4	3	2	13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	2	4	4	4	2	16
4	4	4	4	14	4	3	3	2	12	5	5	3	3	16	4	2	1	3	3	13
4	4	5	5	17	5	5	5	3	18	5	5	5	3	18	3	3	3	3	2	14
4	4	4	3	15	3	4	3	5	15	4	3	4	5	16	4	5	5	4	5	23
4	4	4	3	13	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	18

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UJI VALIDITAS

X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.446**	.518**	.441**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.446**	1	.432**	.588**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.518**	.432**	1	.538**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.441**	.588**	.538**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.750**	.786**	.788**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.672**	.715**	.464**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.672**	1	.644**	.513**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.715**	.644**	1	.510**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.464**	.513**	.510**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.860**	.853**	.863**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

X3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.586**	.613**	.519**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.586**	1	.649**	.471**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.613**	.649**	1	.642**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.519**	.471**	.642**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.831**	.810**	.877**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.611**	.593**	.540**	.570**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.611**	1	.677**	.582**	.592**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.593**	.677**	1	.617**	.507**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.540**	.582**	.617**	1	.388**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.570**	.592**	.507**	.388**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.818**	.856**	.835**	.766**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI REABILITAS

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	4

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	4

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5



UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31576487
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.059
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	1.956	1.245		1.570	.120	
	X1	.360	.126	.267	2.852	.005	.395 2.534
	X2	.399	.121	.326	3.304	.001	.353 2.829
	X3	.373	.117	.307	3.197	.002	.374 2.677

a. Dependent Variable: Y

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

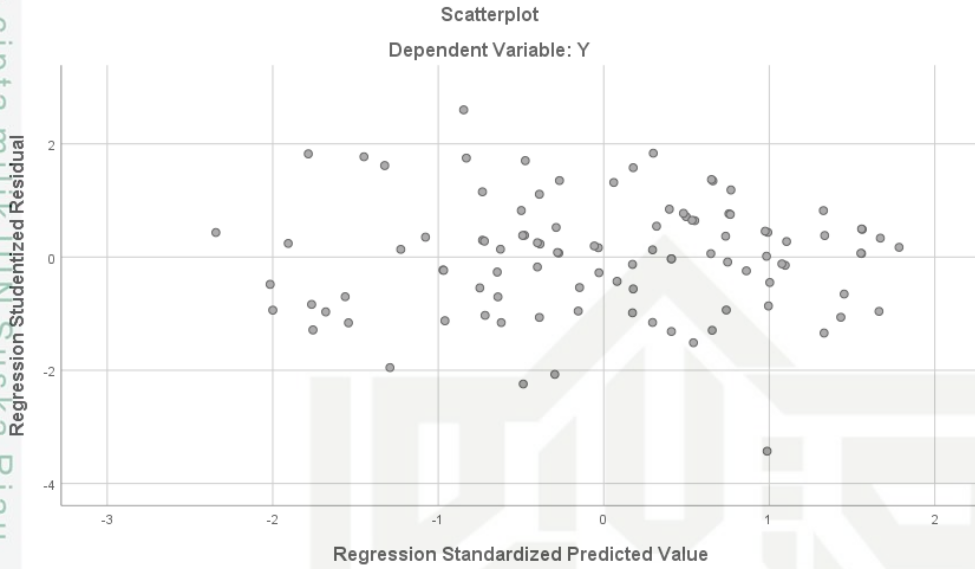


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI KETEROSKEDASTISITAS

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.669	.659	2.352	1.946

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

UIN SUSKA RIAU



UJI T/REGRESI

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.956	1.245		1.570	.120
	X1	.360	.126	.267	2.852	.005
	X2	.399	.121	.326	3.304	.001
	X3	.373	.117	.307	3.197	.002

a. Dependent Variable: Y

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1072.796	3	357.599	64.661	.000 ^b
	Residual	530.914	96	5.530		
	Total	1603.710	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI DETERMINASI R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.659	2.352

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIODATA PENULIS



Skripsi ini ditulis oleh Olga Suzahwa, lahir di Sungai Pagar, 23 April 2002. Penulis merupakan anak Ketiga dari tiga bersaudara, Penulis berasal dari Desa Sungai Petai, Kec. Kampar Kiri Hilir, Kab. Kampar. Penulis mengawali pendidikan di SDIT 001 Sungai Pagar. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPIT Syahrudinayah dan selanjutnya ke jenjang pendidikan SMAN 1 Kampar Kiri Hilir, Pada tahun 2020 penulis melanjutkan ketingkat perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi S1 Manajemen yang diterima melalui Jalur MANDIRI. Pada tahun 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Angkasa Pura II di kota Pekanbaru. Setelah itu, pada bulan Juni-Agustus Tahun 2023 Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Genduang, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kabupaten Pelalawan, Riau. Penulis melaksanakan ujian sidang Munaqasah pada Selasa tanggal 08 Juli 2025 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan LULUS dengan Judul Skripsi “Pengaruh Aksesibilitas, Persepsi Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Riau Garden Pekanbaru” dan telah dinyatakan lulus dengan gelar Sarjana Manajemen (S.M).