Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (3) 2026, Page: 52074-52081

Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro

Siska Mariana Hutagalung[1], Ade Putera Arif Panjaitan[2], Masniar Sitorus[3], Tio RJ Nadeak[4]

[1-4]Program Studi Pariwisata Budaya dan Keagamaan, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

Corresponding Author: Siska Mariana Hutagalung, Ade Putera Arif Panjaitan, Masniar Sitorus, Tio RJ Nadeak
e-mail: ryzenhutagalung@gmail.com[1], adeputeraarifpanjaitan@gmail.com[2], Masniarsitorus76@gmail.com[3], tionadeak2728@gmail.com[4]

Published: November , 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality, facility quality, and visitor satisfaction at the Tamaro Hot Spring Tourist Attraction, located in Tarutung District, North Tapanuli Regency. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. The research informants consisted of eight visitors, one manager, one employee, and one Tamaro swimming community leader selected through purposive sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The validity of the data was ensured through source triangulation and technique triangulation. The findings indicate that the service quality and facility quality at the Tamaro Hot Spring Tourist Attraction are generally good and have satisfied most visitors. The services were perceived as friendly, responsive, and informative, while the facilities were considered clean, comfortable, and adequate. However, improvements are still needed in terms of service speed during peak visiting hours, visitor supervision and safety, the provision of additional changing rooms and storage lockers, the expansion of the parking area, and the installation of Closed-Circuit Television (CCTV) cameras to continuously improve service quality and visitor satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facility Quality, Visitor Satisfaction*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi sektor penting dalam upaya pembangunan ekonomi dan sosial di Indonesia. Sektor ini tidak hanya membantu mengoptimalkan pendapatan wilayah, tetapi juga menciptakan peluang kerja serta mendorong perlindungan budaya dan lingkungan. Di era global, tren wisata yang berfokus pada alam dan kesehatan, seperti berendam di sumber air panas, kian populer karena memberikan kesempatan relaksasi dan pemulihan fisik secara alami (Tampubolon et al., 2023).

Pemandian Air Panas Tamaro merupakan salah satu destinasi yang memiliki potensi daya tarik dan sumber panas alami yang diminati pengunjung. Tempat ini menyuguhkan sumber air panas alami yang diyakini bermanfaat bagi kesehatan, sehingga menarik minat baik warga setempat maupun pengunjung dari luar wilayah. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa air panas alami mengandung mineral seperti sulfur, kalsium, dan magnesium yang dipercaya memiliki manfaat kesehatan, seperti membantu relaksasi otot, terapi alami dan pengobatan penyakit kulit, sehingga menjadi salah satu daya tarik bagi pengunjung untuk berkunjung (Imtinan et al., 2026). Meskipun demikian, kesuksesan sebuah objek wisata tidak hanya bergantung pada keindahan alamnya, melainkan juga dipengaruhi oleh persepsi pelayanan dan fasilitas yang ada di lokasi tersebut.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan bagi pengunjung. Pelayanan yang prima, seperti sikap keramahan karyawan, respons cepat terhadap kebutuhan

pengunjung, ketangkasan, kemampuan menangani kebutuhan dan keluhan, mampu menciptakan rasa nyaman serta kesan positif selama berkunjung. Selain pelayanan, fasilitas yang memadai juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan. Fasilitas seperti tempat parkir, toilet, ruang ganti, area duduk, kebersihan lingkungan, dan sarana pendukung lainnya sangat membantu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para pengunjung.

Kepuasan pengunjung adalah salah satu konsep utama di bidang pemasaran, yang menilai seberapa jauh produk atau pelayanan yang diterima dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengunjung. Kepuasan pengunjung merujuk pada rasa puas atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan performa produk atau jasa yang dialami dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2021). Kepuasan pengunjung adalah penilaian menyeluruh berdasarkan pengalaman dan persepsi pengunjung terhadap produk atau pelayanan, yang kemudian mempengaruhi pilihan pembelian dan kesetiaan terhadap masa depan (Suhartanto, 2022). Kepuasan pengunjung adalah hasil dari proses evaluasi kognitif dan emosional, yang mana pengunjung membandingkan persepsi mereka terhadap performa produk atau jasa dengan ekspektasi yang dimiliki (Oliver, 2010).

Namun, berdasarkan pengamatan pada objek wisata Pemandian Air Panas Tamaro, terdapat indikasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Beberapa di antaranya terlihat pada kondisi kamar mandi yang belum optimal serta keterbatasan fasilitas pendukung lainnya. Di samping itu, beberapa pengunjung secara langsung menyampaikan bahwa harga tiket masuk di Pemandian Air Panas Tamaro tergolong cukup mahal dibandingkan dengan beberapa objek wisata pemandian air panas lainnya di daerah sekitar. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya perbedaan persepsi antara pengunjung dan pihak pengelola terkait kesesuaian antara harga yang ditetapkan dengan kualitas pelayanan serta fasilitas yang diperoleh pengunjung.

Dengan demikian, belum dapat disimpulkan secara pasti bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan. Namun, berbagai indikasi yang diperoleh dari kondisi lapangan, ulasan digital pengunjung, perbandingan dengan destinasi wisata sejenis terdekat, serta temuan penelitian terdahulu menunjukkan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi aspek penting yang menentukan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna menghasilkan rekomendasi yang konkret dan berbasis pengalaman nyata pengunjung bagi pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode desktiptif. Metode deskriptif digunakan dipilih karena penelitian bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual pandangan, pengalaman, dan makna kepuasan yang dirasakan pengunjung atas kualitas pelayanan serta fasilitas di Pemandian Air Panas Tamaro, bukan menguji hipotesis atau mengukur hubungan antarvariabel. Pendekatan kualitatif membantu peneliti memahami pandangan, pengalaman, dan makna subjektif yang dirasakan pengunjung secara lebih mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro yang berlokasi di Desa Hutabarat Partali Toruan, Kecamatan Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara, Provinsi Sumatera Utara.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan dengan informan yang dipilih berdasarkan pengalaman dan keterlibatan mereka terhadap pelayanan dan fasilitas di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro, yaitu pengunjung, pengelola sekaligus pemilik objek wisata, karyawan, serta Ketua Komunitas Renang Tamaro. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi berupa dokumen dan arsip pengelola, ulasan pengunjung pada Google Maps dan media sosial, buku, serta jurnal ilmiah yang relevan dengan kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, dan fasilitas wisata. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan berjumlah 11 orang, yang terdiri atas 8 pengunjung, 1 pengelola, 1 karyawan, dan 1 Ketua Komunitas Renang Tamaro. Data tersebut digunakan sebagai dasar analisis serta untuk memperkuat dan memvalidasi temuan penelitian melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan pengunjung, karyawan,

pengelola, dan Ketua Komunitas Renang Tamaro untuk menggali pengalaman dan persepsi mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung. Observasi dilakukan secara partisipatif dengan mengamati secara langsung interaksi pelayanan serta kondisi dan kelengkapan fasilitas, meliputi kolam, kamar mandi, toilet, ruang ganti, tempat istirahat, area parkir, kantin, dan sarana keselamatan. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto, arsip, brosur, dokumen pengelolaan, dan data kunjungan yang relevan dengan penelitian. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam serta mendukung proses triangulasi dalam memastikan keabsahan data (Sugiyono, 2021).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi, diberi kode, dan dikelompokkan berdasarkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, kutipan, tabel, dan matriks untuk mengidentifikasi pola dan keterkaitan data. Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan penelitian dan diverifikasi melalui pemeriksaan ulang terhadap data. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pengunjung, pengelola, karyawan, dan Ketua Komunitas Renang Tamaro serta triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menunjang Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang menentukan kepuasan pengunjung dalam memanfaatkan jasa pada suatu objek wisata. Dalam industri pariwisata, pelayanan yang berkualitas tidak hanya memberikan kenyamanan kepada pengunjung, tetapi juga membangun kepercayaan, menciptakan pengalaman berwisata yang positif, serta mendorong keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam pengelolaan objek wisata, termasuk di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan delapan orang pengunjung yang sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan karyawan telah memenuhi harapan mereka. Penilaian positif tersebut didasarkan pada kondisi lingkungan yang bersih, keramahan petugas, kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten, kesigapan dalam membantu pengunjung, adanya jaminan keamanan, serta perhatian yang diberikan kepada setiap pengunjung tanpa membedakan latar belakang mereka. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro tergambar melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (1988) kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka akan timbul kepuasan, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pendapat Tjiptono (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa memperoleh manfaat sesuai dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan jasa tersebut.

Apabila dikaji lebih lanjut melalui kelima dimensi SERVQUAL, setiap dimensi memberikan kontribusi yang berbeda terhadap kepuasan pengunjung. Pada dimensi Tangibles, temuan kebersihan kolam, gazebo, dan area parkir yang secara konsisten dipelihara mengindikasikan bahwa pengelola telah memahami pentingnya bukti fisik sebagai representasi awal kualitas layanan; hal ini sejalan

dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa Tangibles menjadi penilaian pertama yang dibentuk pengunjung sebelum menilai aspek layanan lainnya. Pada dimensi Reliability dan Responsiveness, konsistensi jadwal perawatan kolam serta kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pengunjung menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya diberikan secara insidental, tetapi telah menjadi bagian dari rutinitas operasional; temuan ini memperkuat hasil penelitian Suyatno dan Hastuti (2022) yang juga menemukan bahwa keandalan dan daya tanggap petugas menjadi penentu utama kepuasan pengunjung wisata air.

Sementara itu, pada dimensi Assurance, jaminan keamanan yang dirasakan pengunjung meskipun sistem pengawasan seperti CCTV dan alarm peringatan masih perlu ditambahkan menunjukkan bahwa rasa aman pengunjung saat ini lebih banyak dibentuk oleh kehadiran dan kesigapan petugas secara langsung. Implikasi praktisnya, pengelola perlu segera melengkapi perangkat keselamatan tersebut agar rasa aman tidak hanya bergantung pada aspek manusia, tetapi juga didukung sistem yang terstandar. Pada dimensi Empathy, perhatian petugas terhadap kebutuhan pengunjung tanpa membedakan latar belakang memperlihatkan adanya orientasi pelayanan yang personal, sejalan dengan temuan Riawati dkk. (2025) yang menegaskan bahwa empati petugas turut membentuk pengalaman berkesan bagi pengunjung objek wisata air. Secara keseluruhan, kelima dimensi tersebut saling melengkapi: kekuatan pada Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy belum sepenuhnya diimbangi oleh Assurance, sehingga penguatan aspek keselamatan menjadi prioritas utama bagi pengelola ke depan.

Temuan analisis peneliti menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi langsung antara petugas dan pengunjung, tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen pengelola dalam membangun budaya pelayanan (*service culture*). Komitmen tersebut terlihat dari pembagian tugas yang jelas kepada setiap karyawan, upaya menjaga kebersihan lingkungan wisata, kesediaan menerima kritik dan saran dari pengunjung, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala. Budaya pelayanan seperti ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan hanya dipahami sebagai pelaksanaan tugas rutin, tetapi sebagai tanggung jawab bersama dalam memberikan pengalaman berwisata yang menyenangkan bagi setiap pengunjung.

Salah satu temuan yang menarik dalam penelitian ini adalah adanya perhatian pengelola terhadap aspek keselamatan pengunjung sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pengelola menjelaskan bahwa sistem keamanan terus dievaluasi melalui pengawasan rutin, pemasangan kamera pengawas (CCTV), serta rencana penambahan alarm peringatan di sekitar area kolam sebagai bentuk peningkatan sistem keselamatan. Langkah tersebut dilakukan sebagai respons terhadap evaluasi atas insiden kecelakaan yang pernah terjadi di kawasan wisata. Berdasarkan analisis peneliti, upaya tersebut menunjukkan bahwa dimensi Assurance (jaminan) tidak hanya diwujudkan melalui sikap ramah dan profesional petugas, tetapi juga melalui penyediaan sistem keamanan yang mampu memberikan rasa aman kepada seluruh pengunjung.

Keberadaan sistem keselamatan tersebut memiliki makna yang penting dalam meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap pengelolaan objek wisata. Pengunjung tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari keramahan petugas, tetapi juga dari kesungguhan pengelola dalam melindungi keselamatan mereka selama berada di kawasan wisata. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas keselamatan, seperti alarm peringatan, papan informasi keselamatan, serta pengawasan yang lebih optimal, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harahap (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengunjung. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pentingnya pelayanan yang ramah, cepat, dan mampu memenuhi harapan pengunjung sehingga menciptakan kepuasan. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan tambahan bahwa aspek keselamatan pengunjung juga menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tampubolon dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa pengunjung pada objek wisata pemandian secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki sebagai bentuk evaluasi pelayanan. Kesamaan tersebut terlihat

dari adanya masukan pengunjung mengenai perlunya penambahan beberapa fasilitas pendukung serta peningkatan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pengunjung secara optimal.

Selain itu, penelitian Riawati dkk. (2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, lingkungan yang bersih, keamanan, serta fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Hasil penelitian tersebut memperkuat temuan dalam penelitian ini bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kemampuan petugas dalam melayani, tetapi juga pada kemampuan pengelola dalam menciptakan lingkungan wisata yang aman, nyaman, dan memberikan pengalaman positif kepada pengunjung.

Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa sikap ramah, keterbukaan, dan perhatian yang diberikan pengelola tidak hanya dirasakan oleh pengunjung umum, tetapi juga oleh anggota Komunitas Renang Tamaro yang secara rutin memanfaatkan fasilitas wisata sejak tahun 2022. Kondisi tersebut memperkuat bahwa dimensi Empathy telah diterapkan secara konsisten sehingga mampu membangun hubungan yang baik antara pengelola dengan pengunjung.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin puas pengunjung terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu menjadi prioritas pengelola guna mempertahankan kepercayaan pengunjung serta memperkuat daya saing Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro.

Analisis Kualitas Fasilitas dalam menunjang Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro

Kualitas fasilitas merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan suatu objek wisata. Fasilitas yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap aktivitas wisata, tetapi juga menjadi aspek yang memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengunjung selama berada di lokasi wisata. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung menjadi salah satu indikator keberhasilan pengelolaan destinasi wisata.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas fasilitas di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro secara umum berada dalam kondisi baik dan telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung. Sebagian besar informan menyatakan bahwa fasilitas utama, seperti kolam pemandian, gazebo, kamar mandi, area parkir, dan lingkungan wisata telah memberikan kenyamanan selama berkunjung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelola telah berupaya menyediakan fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dinilai telah memenuhi kebutuhan pengunjung, termasuk oleh anggota Komunitas Renang Tamaro yang secara rutin menggunakan fasilitas tersebut. Luas kolam, kebersihan lingkungan, suhu air panas yang sesuai, serta kenyamanan kawasan menjadi aspek yang mendorong komunitas untuk terus menjadikan Pemandian Air Panas Tamaro sebagai lokasi kegiatan rutin. Namun demikian, masih diperlukan inovasi dan penyempurnaan fasilitas agar kenyamanan pengunjung dapat terus ditingkatkan.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas fasilitas merupakan kemampuan penyedia jasa dalam menyediakan sarana dan prasarana yang mampu mendukung aktivitas pelanggan sehingga memberikan rasa nyaman, aman, dan kemudahan selama menggunakan jasa tersebut. Fasilitas yang bersih, lengkap, terawat, dan mudah digunakan akan memberikan pengalaman positif kepada pengunjung serta mendukung terciptanya kepuasan pengunjung.

Selain data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi selama penelitian, peneliti juga melakukan pengamatan pendukung terhadap beberapa objek wisata pemandian air panas lainnya di kawasan Tapanuli Utara. Beberapa objek wisata tersebut menerapkan harga tiket masuk yang lebih rendah, yaitu sekitar Rp6.000,00 per orang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, setiap objek wisata memiliki karakteristik, kondisi kawasan, serta ketersediaan fasilitas yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut terlihat dari luas kolam pemandian, jumlah kamar mandi, maupun kondisi ruang kawasan yang disediakan bagi pengunjung. Adanya perbedaan tersebut menunjukkan bahwa harga tiket masuk tidak dapat dilihat hanya berdasarkan nominal yang dibayarkan, tetapi juga perlu dipertimbangkan berdasarkan fasilitas dan kenyamanan yang diperoleh pengunjung.

Dari perspektif analisis peneliti, kualitas fasilitas di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro menunjukkan bahwa pengelola telah memiliki komitmen yang baik dalam menjaga kualitas fasilitas utama. Hal tersebut terlihat dari kegiatan pembersihan lingkungan setiap hari, pemeliharaan kolam secara rutin, perawatan gazebo dan kamar mandi, serta upaya menjaga kebersihan seluruh kawasan wisata. Komitmen tersebut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan pengunjung sehingga sebagian besar informan menyatakan merasa puas selama menikmati fasilitas yang tersedia.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dalam pengelolaan destinasi wisata, kepuasan pengunjung bersifat dinamis karena harapan pengunjung akan terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan akan kenyamanan dan keamanan. Oleh karena itu, pengelola tidak cukup hanya mempertahankan kualitas fasilitas yang ada, tetapi juga perlu melakukan inovasi dan pengembangan fasilitas sesuai dengan masukan yang diberikan oleh pengunjung.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah meningkatnya perhatian terhadap aspek keselamatan sebagai bagian dari kualitas fasilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola, diketahui bahwa telah dilakukan evaluasi terhadap sistem keamanan di kawasan wisata, termasuk peningkatan pengawasan melalui pemasangan CCTV serta rencana penambahan alarm peringatan di sekitar area kolam. Dalam analisis ini terungkap bahwa langkah tersebut menunjukkan bahwa fasilitas tidak lagi dipahami hanya sebagai sarana fisik, tetapi juga sebagai sistem pendukung yang mampu melindungi keselamatan pengunjung. Keberadaan fasilitas keselamatan memiliki peran yang sangat penting, terutama pada objek wisata pemandian yang memiliki potensi risiko kecelakaan. Oleh karena itu, penyediaan papan informasi keselamatan, alarm peringatan, CCTV, petunjuk kedalaman kolam, serta perlengkapan pertolongan pertama merupakan bagian dari peningkatan kualitas fasilitas yang dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengunjung terhadap pengelolaan objek wisata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harahap (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas fasilitas memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengunjung. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa fasilitas yang lengkap, bersih, dan nyaman akan meningkatkan persepsi positif pengunjung terhadap suatu objek wisata. Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, di mana kebersihan lingkungan dan kualitas fasilitas yang terawat menjadi alasan utama pengunjung merasa puas selama berwisata. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tampubolon dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas menjadi salah satu aspek yang perlu terus ditingkatkan meskipun kepuasan pengunjung telah berada pada kategori baik. Kesamaan tersebut terlihat dari adanya usulan pengunjung mengenai penambahan fasilitas pendukung sebagai bentuk penyempurnaan pelayanan kepada pengunjung. Selain itu, penelitian Riawati dkk. (2025) menjelaskan bahwa pengelolaan fasilitas yang baik akan memberikan pengalaman wisata yang lebih nyaman sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung. Hasil penelitian tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa keberhasilan pengelolaan fasilitas tidak hanya diukur dari kelengkapan sarana yang tersedia, tetapi juga dari konsistensi pengelola dalam melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas sesuai kebutuhan pengunjung.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro telah memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas yang bersih, terawat, dan berfungsi dengan baik telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung selama berwisata. Meskipun demikian, pengembangan fasilitas pendukung dan peningkatan sistem keselamatan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas fasilitas dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung pada masa yang akan datang.

Analisis Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama yang ingin dicapai dalam pengelolaan suatu objek wisata. Kepuasan tersebut muncul ketika pengunjung merasakan bahwa pelayanan dan fasilitas yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam penelitian ini, kepuasan pengunjung dianalisis berdasarkan pengalaman nyata yang disampaikan oleh para informan selama berkunjung ke Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa secara umum pengunjung merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro. Kepuasan

tersebut tercermin dari pernyataan informan yang menilai lingkungan wisata bersih, kolam pemandian terawat, petugas bersikap ramah, serta suasana wisata yang nyaman untuk rekreasi bersama keluarga. Selain itu, beberapa pengunjung menyatakan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro kepada kerabat maupun teman. Temuan tersebut menunjukkan bahwa objek wisata ini telah mampu memberikan pengalaman positif kepada sebagian besar pengunjung.

Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah memperoleh layanan tersebut. Apabila pelayanan dan fasilitas yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan dan fasilitas berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memberikan tanggapan positif terhadap pengalaman mereka selama berada di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro. Tanggapan tersebut terlihat dari penilaian terhadap keramahan pelayanan, kebersihan lingkungan, kualitas fasilitas, serta kenyamanan suasana wisata. Temuan ini menggambarkan bahwa pengalaman pengunjung berkaitan dengan pelayanan yang diterima dan fasilitas yang digunakan selama berada di lokasi wisata. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif kepada pengunjung, sedangkan fasilitas yang memadai akan memperkuat kenyamanan selama berada di lokasi wisata.

Selain penilaian positif yang disampaikan oleh informan, penelitian juga menemukan adanya pengunjung yang melakukan kunjungan secara berulang. Hal tersebut terlihat dari Komunitas Renang Tamaro yang secara rutin melaksanakan kegiatan di Pemandian Air Panas Tamaro sejak tahun 2022. Temuan ini memberikan gambaran bahwa objek wisata tersebut menjadi salah satu lokasi yang dipilih secara berkelanjutan oleh komunitas tersebut berdasarkan pengalaman mereka selama memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Konsistensi komunitas dalam memanfaatkan fasilitas wisata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kondisi fasilitas, serta suasana lingkungan yang nyaman mampu mempertahankan kepuasan pengunjung dalam jangka panjang. Dengan demikian, loyalitas pengunjung dapat dipandang sebagai salah satu indikator keberhasilan pengelola dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan harapan pengunjung.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pengunjung belum sepenuhnya optimal. Beberapa informan masih memberikan masukan mengenai perlunya penambahan ruang ganti, loker penyimpanan barang, perluasan area parkir, area bermain anak, peningkatan jumlah CCTV, serta penambahan alarm peringatan sebagai bagian dari sistem keselamatan. Dalam analisis ini terungkap bahwa masukan tersebut bukan menunjukkan ketidakpuasan secara keseluruhan, melainkan mencerminkan harapan pengunjung agar kualitas pengelolaan objek wisata terus ditingkatkan. Dengan demikian, kritik dan saran yang diberikan pengunjung dapat dipandang sebagai bentuk partisipasi dalam mendukung pengembangan Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Harahap (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas yang diberikan oleh pengelola objek wisata. Pengunjung yang memperoleh pelayanan yang baik dan didukung oleh fasilitas yang memadai cenderung merasa lebih puas. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Tampubolon dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa pengunjung objek wisata pemandian pada umumnya merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas, namun tetap memberikan beberapa masukan sebagai prioritas pengembangan fasilitas di masa mendatang. Selain itu, hasil penelitian Riawati dkk. (2025) menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung dapat dipertahankan apabila pengelola secara konsisten menjaga kualitas pelayanan, kebersihan lingkungan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas. Hasil tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa kepuasan pengunjung tidak bersifat tetap, tetapi harus dipelihara melalui evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan maupun fasilitas secara berkelanjutan.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro secara umum berada pada kategori baik. Kepuasan tersebut dibentuk oleh pelayanan yang ramah, fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, serta komitmen pengelola dalam menjaga kenyamanan dan keamanan pengunjung. Namun

demikian, pengelola tetap perlu melakukan evaluasi dan pengembangan secara berkelanjutan agar kepuasan pengunjung dapat dipertahankan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Tamaro tergambarkan dengan cukup baik. Kualitas pelayanan tergambarkan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang terlihat dari sikap petugas yang ramah dan sopan, kesediaan membantu pengunjung, pemberian informasi yang jelas, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung. Kualitas fasilitas secara umum berada dalam kondisi baik dan mampu mendukung kenyamanan pengunjung, terutama melalui ketersediaan kolam pemandian, gazebo, kamar mandi, area parkir, serta kebersihan lingkungan dan konsistensi pemeliharaan fasilitas.

Sebagian besar pengunjung merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Kepuasan tersebut tercermin dari pengalaman positif selama berkunjung, antara lain pelayanan yang ramah, lingkungan yang bersih, fasilitas yang nyaman, serta suasana wisata yang mendukung kegiatan rekreasi bersama keluarga. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu kecepatan pelayanan ketika jumlah pengunjung meningkat, penambahan ruang ganti dan loker, perluasan area parkir, penambahan CCTV, papan informasi keselamatan, alarm peringatan, serta penguatan sistem keselamatan. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah tersedia serta melakukan pengembangan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung.

REFERENCES

Harahap, D. A. (2018). Kepuasan pengunjung tempat wisata pemandian Hairos Waterpark Medan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 13*(1), 10–22.

Imtinan, A. N., Sari, N. S. K., Almira, A. A., Irianti, M., Nugraha, M. J., & Segara, N. B. (2026). *Analisis pemanfaatan sumber daya air panas di Toyabungkah*. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha, 14*(1), 24–33.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-3. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Oliver, R. L. (2010). Customer satisfaction: Evaluation and emotional perspective. *Journal of Consumer Behaviour, 22*(1), 15–28.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Riawati, K. C., Ningrum, M. V. R., Rahmadi, & Saputra, Y. W. (2025). Kualitas pelayanan dan fasilitas objek wisata: Studi deskriptif Wonderland Park Samarinda. *Journal of Business Technology and Economics, 2*(1), 1–13.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhartanto, D. (2022). *Kepuasan dan loyalitas wisatawan*. Bandung: Alfabeta.

Suyatno, R., & Hastuti, M. A. S. W. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung (Studi pada wisata Jurang Senggani). *Edueco: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 5*(2).

Tampubolon, R., Situmorang, H., & Simanjuntak, P. (2023). Pengembangan wisata air panas berbasis kepuasan pengunjung. *Jurnal Kepariwisataan Indonesia, 15*(2), 87–98.

Tjiptono, F. (2014). *Manajemen jasa dan kualitas pelayanan*. Yogyakarta: Andi.