

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1 Deskripsi Responden

Pada penelitian ini, peneliti menuliskan judul “Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pengunjung Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Bee Jay Bakau Resort (BJBR) Probolinggo”. Deskripsi data responden ini menggambarkan identitas responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Penyebaran kuesioner diserahkan kepada responden yaitu pengunjung yang sedang berkunjung di wisata BJBR Probolinggo sebanyak 73 responden pada tanggal 1 februari 2022 sampai 28 februari 2022, data karakteristik dan tanggapan responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner tersebut, dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

##### a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	18	24.7	24.7	24.7
	Perempuan	55	75.3	75.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Sumber: Lampiran 6, Hal. 96

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau 24,7%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang atau 75,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perempuan.

b. Data Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Data Responden Berdasarkan Umur**

		Umur		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequenc y	Percent		
Valid	< 20 tahun	6	8.2	8.2	8.2
	21 - 30 tahun	37	50.7	50.7	58.9
	31 - 40 tahun	15	20.5	20.5	79.5
	> 40 tahun	15	20.5	20.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

umber: Lampiran 6, Hal. 96

Berdasarkan data Tabel 6 diketahui bahwa responden yang berumur < 20 tahun sebanyak 6 orang atau 8,2%, responden yang berumur 21 - 30 tahun sebanyak 37 orang atau 50,7%, responden yang berumur 31 - 40 tahun sebanyak 15 orang atau 20,5% dan responden yang berumur > 40 tahun sebanyak 15 orang atau 20,5%. Hal ini menunjukkan bahwa umur responden terbanyak adalah antara 21 - 30 tahun.

## c. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 7**  
**Data Responden Berdasarkan Pendidikan**

		<b>Pendidikan</b>			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	7	9.6	9.6	9.6
	SMA/SM K	39	53.4	53.4	63.0
	Diploma	10	13.7	13.7	76.7
	S1	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Sumber: Lampiran 6, Hal. 96

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa responden dengan jenis pendidikan SMP sebanyak 7 orang atau 9,6%, SMA/SMK sebanyak 39 orang atau 53,4%, Diploma sebanyak 10 orang atau 13,7%, dan S1 sebanyak 17 orang atau 23,3%, Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan jenis pendidikan SMA/SMK.

## d. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 8**  
**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		<b>Pekerjaan</b>			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	20	27.4	27.4	27.4
	Karyawan	25	34.2	34.2	61.6
	Wirausaha	10	13.7	13.7	75.3
	Lain-lain	18	24.7	24.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Sumber: Lampiran 6, Hal. 96

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 20 orang atau 27,4%, Karyawan sebanyak 25 orang atau 34,2%, Wirausaha sebanyak 10 orang atau 13,7%, dan Lain-lain sebanyak 18 orang atau 24,7%, Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan jenis pekerjaan Karyawan.

e. Data Tabulasi Silang Karakteristik Responden

**Tabel 9**  
**Tabulasi Silang Karakteristik Responden**  
**Umur \* Pekerjaan \* Pendidikan \* Jenis Kelamin Crosstabulation**

Jenis Kelamin	Pendidikan	Umur	Pekerjaan				
			Pelajar/Mahasiswa	Karyawan	Wirausaha	Lain-lain	
Laki-laki	SMP	Umu > 40 tahun			1	1	
		Total			1	1	
	SMA/SMK	Umu < 20 tahun	2			2	
		21 - 30 tahun	2			2	
		Total	4			4	
	Diploma	Umu 21 - 30 tahun		0	0	2	2
		31 - 40 tahun		1	3	0	4
		Total		1	3	2	6
	S1	Umu < 20 tahun		2			2
		21 - 30 tahun		3			3
		> 40 tahun		2			2
		Total		7			7

Perempuan	Total	Umu < 20 tahun	2	2	0	0	4
		21 - 30 tahun	2	3	0	2	7
		31 - 40 tahun	0	1	3	0	4
		> 40 tahun	0	2	1	0	3
		Total	4	8	4	2	18
	SMP	Umu > 40 tahun			2	4	6
		Total			2	4	6
	SMA/S MK	Umu < 20 tahun	2	0	0	0	2
		21 - 30 tahun	12	7	2	0	21
		31 - 40 tahun	0	1	2	3	6
		> 40 tahun	0	0	0	6	6
		Total	14	8	4	9	35
	Diplom a	Umu 21 - 30 tahun		2			2
		31 - 40 tahun		2			2
		Total		4			4
S1	Umu 21 - 30 tahun	2	2		3	7	
	31 - 40 tahun	0	3		0	3	
	Total	2	5		3	10	
Total	Umu < 20 tahun	2	0	0	0	2	
	21 - 30 tahun	14	11	2	3	30	
	31 - 40 tahun	0	6	2	3	11	
	> 40 tahun	0	0	2	10	12	

		Total	16	17	6	16	55
Total	SMP	Umu > 40 r tahun			3	4	7
		Total			3	4	7
	SMA/S MK	Umu < 20 r tahun	4	0	0	0	4
		21 - 30 tahun	14	7	2	0	23
		31 - 40 tahun	0	1	2	3	6
		> 40 tahun	0	0	0	6	6
		Total	18	8	4	9	39
	Diplom a	Umu 21 - 30 r tahun		2	0	2	4
		31 - 40 tahun		3	3	0	6
		Total		5	3	2	10
	S1	Umu < 20 r tahun	0	2		0	2
		21 - 30 tahun	2	5		3	10
		31 - 40 tahun	0	3		0	3
		> 40 tahun	0	2		0	2
		Total	2	12		3	17
Total		Umu < 20 r tahun	4	2	0	0	6
		21 - 30 tahun	16	14	2	5	37
		31 - 40 tahun	0	7	5	3	15
		> 40 tahun	0	2	3	10	15
		Total	20	25	10	18	73

Sumber: Lampiran 6, Hal. 96

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat pendidikan SMP berumur >40 tahun serta pekerjaan sebagai Wirausaha sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan SMP sebanyak 1 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan SMA/SMK berumur < 20 tahun serta pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan SMA/SMK berumur 21-30 tahun serta pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 4 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan Diploma berumur 21 - 30 tahun serta pekerjaan lain-lain sebanyak 2 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan Diploma berumur 31-40 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 1 orang, dan wirausaha 3 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan Diploma sebanyak 4 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan S1 berumur < 20 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 2 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan S1 berumur 21-

30 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 3 orang. Dan Responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan S1 berumur > 40 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki dengan pendidikan S1 sebanyak 7 orang.

Berdasarkan Tabel 9, dapat disimpulkan bahwa data tabulasi silang keseluruhan karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki berumur < 20 tahun dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang dan karyawan sebanyak 2 orang. Responden yang berumur 21-30 tahun dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang, karyawan sebanyak 3 orang, dan lain-lain sebanyak 2 orang. Responden yang berumur 31-40 tahun dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 1 orang, dan wirausaha sebanyak 3 orang. Responden yang berumur > 40 tahun pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 2 orang, dan wirausaha sebanyak 1 orang. Jadi, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMP berumur > 40 tahun serta pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 2 orang, dan lain-lain sebanyak 4 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMP sebanyak 6 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan

SMA/SMK berumur < 20 tahun serta pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang, Responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMA/SMK berumur 21-30 tahun serta pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang, karyawan sebanyak 7 orang, dan wirausaha sebanyak 2 orang. Responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMA/SMK berumur 31-40 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 1 orang, wirausaha sebanyak 2 orang, dan lain-lain sebanyak 3 orang. Responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMA/SMK berumur > 40 tahun serta pekerjaan lain-lain sebanyak 6 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 35 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan Diploma berumur 21-30 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 2 orang. Responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan Diploma berumur 31-40 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 2 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan Diploma sebanyak 4 orang.

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa data tabulasi silang karakteristik responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan S1 berumur 21-30 tahun serta pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2, karyawan sebanyak 2 orang dan lain-lain sebanyak 3 orang. Responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan S1 berumur

31-40 tahun serta pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 3 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan S1 sebanyak 10 orang.

Berdasarkan Tabel 9, dapat disimpulkan bahwa data tabulasi silang keseluruhan karakteristik responden yang berjenis kelamin perempuan berumur < 20 tahun dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang. Responden yang berumur 21-30 tahun dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 14 orang, karyawan sebanyak 11 orang, wirausaha sebanyak 2 orang, dan lain-lain sebanyak 3 orang. Responden yang berumur 31-40 tahun dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 6 orang, wirausaha sebanyak 2 orang, dan lain-lain sebanyak 3 orang. Responden yang berumur > 40 tahun pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 2 orang, dan lain-lain sebanyak 10 orang. Jadi, responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang.

Berdasarkan Tabel 9, dapat disimpulkan bahwa data tabulasi silang keseluruhan karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan pendidikan SMP sebanyak 7 orang, SMA/SMK sebanyak 39 orang, Diploma sebanyak 10 orang, dan S1 sebanyak 17 orang. Responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan pendidikan pelajar/mahasiswa sebanyak 20 orang, karyawan sebanyak 25 orang, wirausaha 10 orang, dan lain-lain sebanyak 18 orang. Jadi, keseluruhan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sebanyak 73 orang.

#### 4.1.2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Distribusi frekuensi variabel penelitian terhadap kuesioner yang diberikan kepada pengunjung diantaranya variabel Aksesibilitas, fasilitas, loyalitas pengunjung, dan kepuasan pengunjung sebagai berikut:

##### a. Distrbusi frekuensi variabel aksesibilitas

Penilaian responden terhadap kuesioner pada variabel Aksesibilitas (X1) dengan 6 item pernyataan tersaji pada Tabel 10 sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Data Presentase Jawaban Responden Terhadap Aksesibilitas**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1.1	8	11%	49	67,1%	12	16,4%	4	5,5%	0	0%	73	100%
2	X1.2	16	21,9%	44	60,3%	9	12,3%	4	5,5%	0	0%	73	100%
3	X1.3	19	26%	33	45,2%	14	19,2%	6	8,2%	1	1,4%	73	100%
4	X1.4	10	13,7%	43	58,9%	16	21,9%	4	5,5%	0	0%	73	100%
5	X1.5	25	34,2%	34	46,6%	14	19,2%	0	0%	0	0%	73	100%
6	X1.6	17	23,3%	44	60,3%	6	8,2%	4	5,5%	2	2,7%	73	100%
<b>Jumlah</b>		95	21,7%	247	56,4%	71	16,2%	22	5%	3	0,7%	438	100%

Sumber: Lampiran 7, Hal. 97

Berdasarkan Tabel 10, diketahui bahwa penilaian dari 73 responden terhadap pernyataan tentang Aksesibilitas, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dengan presentase

sebanyak 56,4%. Hal ini menunjukkan bahwa Aksesibilitas yang ada di Wisata BJBR Probolinggo sudah baik.

b. Distribusi frekuensi variabel fasilitas

Penilaian responden terhadap kuesioner pada variabel fasilitas (X2) dengan 6 item pernyataan tersaji pada Tabel 11 sebagai berikut

**Tabel 11**  
**Data Presentase Jawaban Responden Terhadap Fasilitas**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2.1	16	21,9%	42	57,5%	11	15,1%	4	5,5%	0	0%	73	100%
2	X2.2	18	24,7%	44	60,3%	5	6,8%	4	5,5%	2	2,7%	73	100%
3	X2.3	22	30,1%	37	50,7%	10	13,7%	2	2,7%	2	2,7%	73	100%
4	X2.4	10	13,7%	44	60,3%	15	20,5%	4	5,5%	0	0%	s73	100%
5	X2.5	33	45,2%	25	34,2%	13	17,8%	0	0%	2	2,7%	73	100%
6	X2.6	23	31,5%	38	52,1%	6	8,2%	4	5,5%	2	2,7%	73	100%
<b>Jumlah</b>		122	27,8%	230	52,5%	60	13,7%	18	4,1%	8	1,9%	438	100%

Sumber: Lampiran 7, Hal. 99

Berdasarkan Tabel 11, diketahui bahwa penilaian dari 73 responden terhadap pernyataan tentang Fasilitas, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dengan presentase sebanyak 52,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas yang disediakan oleh Wisata BJBR Probolinggo sudah baik.

## c. Distribusi frekuensi variabel loyalitas

Penilaian responden terhadap kuesioner pada variabel loyalitas

(Y) dengan 6 item pernyataan tersaji pada Tabel 12 sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Data Presentase Jawaban Responden Terhadap Loyalitas**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y1.1	15	20,5%	42	57,5%	14	19,2%	0	0%	2	2,7%	73	100%
2	Y1.2	28	38,4%	30	41,1%	11	15,1%	4	5,5%	0	0%	73	100%
3	Y1.3	19	26%	40	54,8%	10	13,7%	4	5,5%	0	0%	73	100%
4	Y1.4	22	30,1%	38	52,1%	9	12,3%	4	5,5%	0	0%	73	100%
5	Y1.5	12	16,4%	37	50,7%	18	24,7%	6	8,2%	0	0%	73	100%
6	Y1.6	26	35,6%	27	37%	14	19,2%	6	8,2%	0	0%	73	100%
<b>Jumlah</b>		122	27,9%	214	48,9%	76	17,3%	24	5,5%	2	0,4%	438	100%

Sumber: Lampiran 7, Hal. 101

Berdasarkan Tabel 12, diketahui bahwa penilaian dari 73 responden terhadap pernyataan tentang Loyalitas, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dengan presentase sebanyak 48,9%. Hal ini menunjukkan bahwa Loyalitas pengunjung terhadap wisata BJBR sudah baik.

## d. Deskripsi frekuensi variabel kepuasan

Penilaian responden terhadap kuesioner pada variabel kepuasan

(Z) dengan 6 item pernyataan tersaji pada Tabel 13 sebagai berikut:

**Tabel 13**  
**Data Presentase Jawaban Responden Terhadap Kepuasan**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Z1.1	16	21,9%	41	56,2%	14	19,2%	2	2,7%	0	0%	73	100%
2	Z1.2	21	28,8%	41	56,2%	9	12,3%	2	2,7%	0	0%	73	100%
3	Z1.3	20	27,4%	37	50,7%	14	19,2%	2	2,7%	0	0%	73	100%
4	Z1.4	32	43,8%	31	42,5%	8	11%	2	2,7%	0	0%	73	100%
5	Z1.5	23	31,5%	37	50,7%	13	17,8%	0	0%	0	0%	73	100%
6	Z1.6	16	21,9%	38	52,1%	17	23,3%	2	2,7%	0	0%	73	100%
<b>Jumlah</b>		128	29,2%	225	51,4%	75	17,1%	10	2,3%	0	0%	438	100%

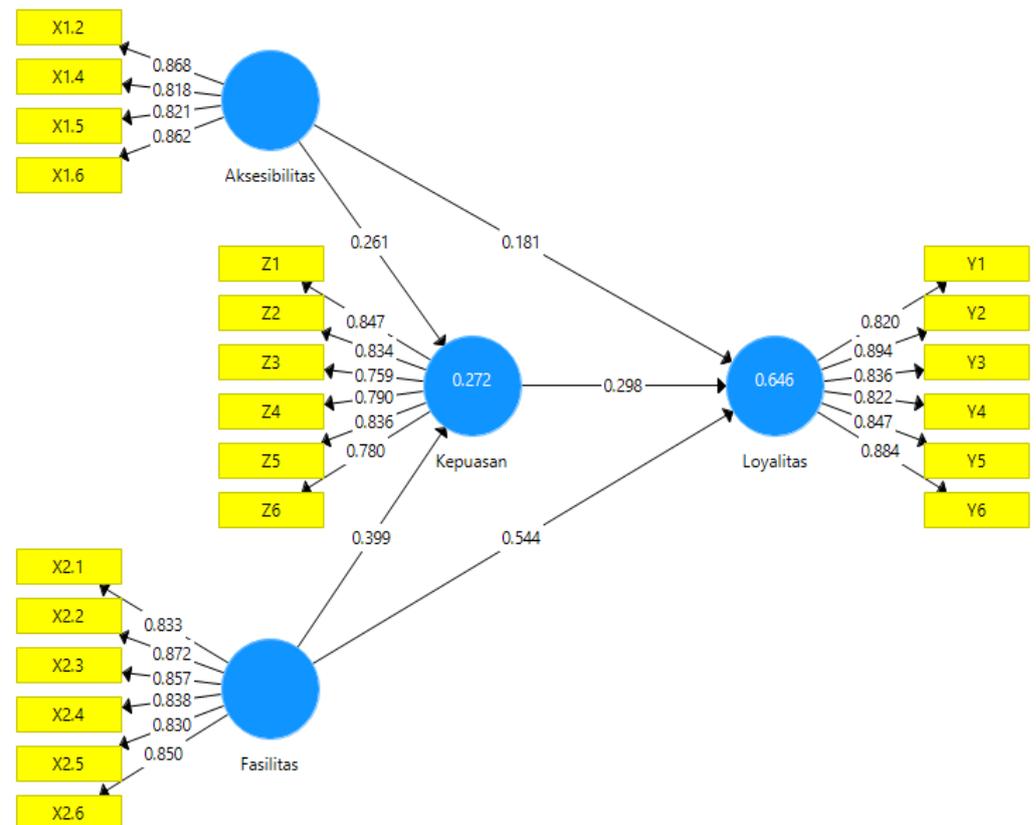
Sumber: Lampiran 7, Hal. 103

Berdasarkan Tabel 13, diketahui bahwa penilaian dari 73 responden terhadap pernyataan tentang Kepuasan, menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dengan presentase sebanyak 51,4%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung wisata BJBR sudah baik.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### 1. Uji Validitas *Convergent*



Gambar 2 : Hasil *Outer Loading*

Sumber : Data primer diolah, 2022

Uji validitas *convergent* adalah uji yang digunakan untuk mengukur validitas indikator sebagai pengukur variabel. Validitas *convergent* diukur menggunakan dua pengukuran, yaitu dari nilai *loading factor* harus  $> 0,7$ , jika nilai *loading factor*  $< 0,7$ , maka indikator dihapus dari model dan nilai *Average Variance Extracted*

(AVE) harus  $> 0,5$ .<sup>1</sup> Hasil uji validitas *convergent* menggunakan *SmartPLS* 3.0 disajikan pada gambar 2 diatas serta Tabel 14 dan 15 sebagai berikut:

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Validitas *Convergent***

Variabel	Indikator	Loading Factor	Standar	Keterangan
Aksesibilitas (X1)	X1.2	0,868	$> 0,7$	Valid
	X1.4	0,818	$> 0,7$	Valid
	X1.5	0,821	$> 0,7$	Valid
	X1.6	0,862	$> 0,7$	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,833	$> 0,7$	Valid
	X2.2	0,872	$> 0,7$	Valid
	X2.3	0,857	$> 0,7$	Valid
	X2.4	0,838	$> 0,7$	Valid
	X2.5	0,830	$> 0,7$	Valid
	X2.6	0,850	$> 0,7$	Valid
Loyalitas Pengunjung (Y)	Y1	0,820	$> 0,7$	Valid
	Y2	0,894	$> 0,7$	Valid
	Y3	0,836	$> 0,7$	Valid
	Y4	0,822	$> 0,7$	Valid
	Y5	0,847	$> 0,7$	Valid
	Y6	0,884	$> 0,7$	Valid
Kepuasan Pengunjung (Z)	Z1	0,847	$> 0,7$	Valid
	Z2	0,834	$> 0,7$	Valid
	Z3	0,759	$> 0,7$	Valid
	Z4	0,790	$> 0,7$	Valid
	Z5	0,836	$> 0,7$	Valid
	Z6	0,780	$> 0,7$	Valid

Sumber: Lampiran 4, Hal. 90

Berdasarkan Tabel 14, diketahui bahwa seluruh nilai *loading factor* variabel *aksesibilitas*, *fasilitas*, *loyalitas pengunjung* dan *kepuasan pengunjung* menunjukkan nilai diatas 0,7. Dengan demikian, dapat

<sup>1</sup> *Ibid.* Hal 382.

disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat uji validitas *convergent*.

**Tabel 15**  
**Hasil Average Variance Extracted (AVE)**

No.	Variabel	AVE	Keterangan
1.	Aksesibilitas (X1)	0,710	Valid
2.	Fasilitas (X2)	0,717	Valid
3.	Kepuasan Pengunjung (Z)	0,653	Valid
4.	Loyalitas Pengunjung (Y)	0,724	Valid

Sumber : Lampiran 4, Hal. 90

Berdasarkan Tabel 15, diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE > 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat uji validitas *convergent*.

## 2. Uji Validitas *Discriminant*

Uji validitas *Discriminant* adalah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh validitas suatu indikator variabel laten, benar-benar berbeda dengan indikator variabel lainnya. Validitas *Discriminant* diukur menggunakan *cross loading*. Suatu indikator dapat dikatakan valid, apabila nilai *cross loading* > 0,7 jika nilai *cross loading* pada setiap indikator lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada kolom variabel lain, maka nilai tersebut dapat dikatakan valid dan telah memenuhi syarat validitas *Discriminant*<sup>2</sup>. Hasil uji validitas

---

<sup>2</sup> *Ibid.* Hal 383.

*Discriminant* yang diperoleh dari *cross loading* menggunakan *SmartPLS*

3.0 disajikan pada Tabel 16 sebagai berikut:

**Tabel 16**  
**Hasil Uji Validitas *Discriminant***  
**Hasil Output *Cross Loading***

Indikator	Variabel			
	Aksesibilitas (X1)	Fasilitas (X2)	Loyalitas Pengunjung (Z)	Kepuasan Pengunjung (Y)
X1.2	<b>0,868</b>	0,307	0,405	0,353
X1.4	<b>0,818</b>	0,150	0,299	0,231
X1.5	<b>0,821</b>	0,078	0,304	0,277
X1.6	<b>0,862</b>	0,153	0,327	0,287
X2.1	0,142	<b>0,833</b>	0,553	0,402
X2.2	0,216	<b>0,872</b>	0,596	0,454
X2.3	0,245	<b>0,857</b>	0,615	0,311
X2.4	0,066	<b>0,838</b>	0,541	0,248
X2.5	0,162	<b>0,830</b>	0,672	0,391
X2.6	0,237	<b>0,850</b>	0,652	0,466
Y1	0,276	0,499	<b>0,820</b>	0,555
Y2	0,309	0,607	<b>0,894</b>	0,563
Y3	0,324	0,556	<b>0,836</b>	0,572
Y4	0,293	0,494	<b>0,822</b>	0,512
Y5	0,374	0,735	<b>0,847</b>	0,430
Y6	0,448	0,730	<b>0,884</b>	0,497
Z1	0,347	0,319	0,442	<b>0,847</b>
Z2	0,263	0,414	0,524	<b>0,834</b>
Z3	0,258	0,368	0,540	<b>0,759</b>
Z4	0,157	0,439	0,562	<b>0,790</b>
Z5	0,393	0,318	0,397	<b>0,836</b>
Z6	0,288	0,326	0,458	<b>0,780</b>

Sumber : Lampiran 4, Hal. 91

Berdasarkan Tabel 16, diketahui bahwa masing-masing indikator yang ada pada variabel laten memiliki perbedaan dengan indikator di variabel lain, yang ditunjukkan dengan nilai *cross loading* lebih tinggi di konstruksya sendiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

indikator dapat dikatakan valid dan telah memenuhi syarat validitas *Discriminant*.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan ketepatan instrumen terhadap suatu indikator variabel latennya. Uji reliabilitas dapat diukur menggunakan *cronbach alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach alpha* cenderung memberikan nilai rendah dalam menguji reliabilitas, sehingga disarankan untuk menggunakan *composite reliability* harus  $> 0,7^3$ . Hasil uji reliabilitas menggunakan *SmartPLS 3.0* disajikan pada Tabel 17 sebagai berikut:

**Tabel 17**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
1.	Aksesibilitas (X1)	0,865	0,907	Reliabel
2.	Fasilitas (X2)	0,921	0,938	Reliabel
3.	Kepuasan Pengunjung (Z)	0,894	0,919	Reliabel
4.	Loyalitas Pengunjung (Y)	0,924	0,940	Reliabel

Sumber : Lampiran 4, Hal. 90

Berdasarkan Tabel 17, diketahui bahwa variabel aksesibilitas, fasilitas, kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung memiliki angka *composite reliability* diatas 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dikatakan reliabel dan telah memenuhi syarat uji reliabilitas.

<sup>3</sup> Ghozali. *Op. Cit.* Hal 384.

#### 4.2.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) merupakan uji yang digunakan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten<sup>4</sup>. Hasil *inner model* diperoleh dari output *calcullate alghorthm* dan *bootstrapping* menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0* disajikan antara lain sebagai berikut:

##### 1. R-Square ( $R^2$ )

R-square ( $R^2$ ) merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R-square 0,67 (model kuat), 0,33 (model moderat), dan 0,19 (model lemah). Jika nilai  $R^2$  semakin tinggi, maka model prediksi dan model penelitian yang diajukan semakin baik<sup>5</sup>. Hasil  $R^2$  menggunakan SmartPLS 3.0 disajikan pada Tabel 18 sebagai berikut:

**Tabel 18**  
**Nilai R-Square**

Variabel	R-Square
Kepuasan Pengunjung (Z)	0,272
Loyalitas Pengunjung (Y)	0,646

Sumber : Lampiran 5, Hal. 93

Berdasarkan Tabel 18, diketahui bahwa nilai *R-Square* pada variabel kepuasan pengunjung sebesar 0,272 atau 27,2%, hal ini diartikan bahwa aksesibilitas dan fasilitas memiliki pengaruh sebesar 27,2% terhadap kepuasan pengunjung dan sisanya 72,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai  $R^2$  penelitian ini juga

<sup>4</sup> *Ibid.* Hal 384

<sup>5</sup> *Ibid.* Hal 384

termasuk pada kriteria moderat karena berkisar antara 0,33. Selanjutnya, nilai R-Square pada variabel loyalitas pengunjung sebesar 0,646 atau 64,6%, hal ini diartikan bahwa aksesibilitas dan fasilitas memiliki pengaruh sebesar 64,6% terhadap loyalitas pengunjung dan sisanya 35,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai R<sup>2</sup> penelitian ini juga termasuk pada kriteria kuat karena berkisar antara 0,67.

## 2. Q-Square (Q<sup>2</sup>)

Q-square (Q<sup>2</sup>) merupakan uji yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu model struktural. Apabila nilai dari Q<sup>2</sup> > 0, menunjukkan bahwa model predictive relevance, namun jika nilai Q<sup>2</sup> < 0, menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance (Haryono, 2016). Dalam penilaian Q-square diukur menggunakan R-Square (R<sup>2</sup>). Berdasarkan Tabel 18, hasil perhitungan Q<sup>2</sup> pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1-R1^2) \times (1-R2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1-0,272) \times (1-0,646)$$

$$Q^2 = 1 - (0,728) \times (0,354)$$

$$Q^2 = 1 - 0,257$$

$$Q^2 = 0,743$$

$$Q^2 = 74,3\%$$

Berdasarkan pengujian  $Q^2$  tersebut dapat ditunjukkan nilai *predictive relevance* sebesar 0,743 atau 74,3% karena memiliki nilai  $Q^2 > 0$ . Penggunaan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening dalam model prediksi, mampu menjelaskan pengaruh aksesibilitas dan fasilitas terhadap loyalitas pengunjung sebesar 74,3%. Dengan demikian, model memiliki prediktif yang baik sehingga dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan uji yang digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel laten dapat diterima atau ditolak oleh suatu hipotesis. Untuk menentukan uji hipotesis, dilakukan menggunakan *bootstrapping*. Suatu hipotesis dapat dikatakan signifikan atau diterima, dapat dilihat dari nilai *t-statistic*  $>$  t-tabel (1,96) dan nilai *p-value*  $<$  0,05. Jadi untuk hipotesis ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis ( $H_0$ ) ditolak begitupun sebaliknya. Hasil uji hipotesis yang diperoleh dari *bootstrapping* menggunakan *SmartPLS* 3.0 disajikan pada Tabel 19 sebagai berikut:

**Tabel 19**  
**Hasil Uji Hipotesis hasil output *Boostraping***

Hipotesis	<i>Original Sampel</i>	<i>Sampel Mean (M)</i>	<i>Standar Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
Pengaruh langsung						
X1 → Z	0,261	0,268	0,117	2,240	0,026	Diterima
X1 → Y	0,181	0,190	0,083	2,175	0,030	Diterima
X2 → Z	0,399	0,401	0,117	3,417	0,001	Diterima
X2 → Y	0,544	0,555	0,070	7,727	0,000	Diterima
Z → Y	0,298	0,270	0,120	2,480	0,013	Diterima
Pengaruh tidak langsung						
X1 → Z → Y	0,078	0,068	0,039	1,979	0,048	Diterima
X2 → Z → Y	0,119	0,115	0,067	1,771	0,077	Ditolak

Sumber : Lampiran 5, Hal. 94

Berdasarkan Tabel 19, penjelasan dari hasil uji hipotesis sebagai berikut:

a. Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung

Hasil pengujian hipotesis pertama, yakni pengaruh aksesibilitas terhadap Kepuasan pengunjung menunjukkan nilai *original sampel* sebesar 0,261 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,240 dan *p-value* sebesar 0,026. Nilai *t-statistic* 2,240 lebih besar dari *t*-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,026 kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa aksesibilitas berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengunjung diterima.

b. Pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung

Hasil pengujian hipotesis kedua, yakni pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung menunjukkan nilai *original sampel* sebesar 0,181 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2.175 dan *p-value* sebesar 0,030. Nilai *t-statistic* 2.175 lebih besar dari t-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,0030 kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa aksesibilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung diterima.

c. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung

Hasil pengujian hipotesis ketiga, yakni pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan nilai *original sampel* sebesar 0,399 dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,417 dan *p-value* sebesar 0,001. Nilai *t-statistic* 3,417 lebih besar dari t-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,001 kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung diterima.

d. Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengunjung

Hasil pengujian hipotesis keempat, yakni pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengunjung menunjukkan nilai *original sampel*

sebesar 0,544 dengan nilai *t-statistic* sebesar 7,727 dan *p-value* sebesar 0,000. Nilai *t-statistic* 7,727 lebih besar dari *t*-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,000 kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa fasilitas berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengunjung diterima.

e. Pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung

Hasil pengujian hipotesis kelima,, yakni pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung menunjukkan nilai *original sampel* sebesar 0,298 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,480 dan *p-value* sebesar 0,013. Nilai *t-statistic* 2,480 lebih besar dari *t*-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,013 kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengunjung diterima.

f. Pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung

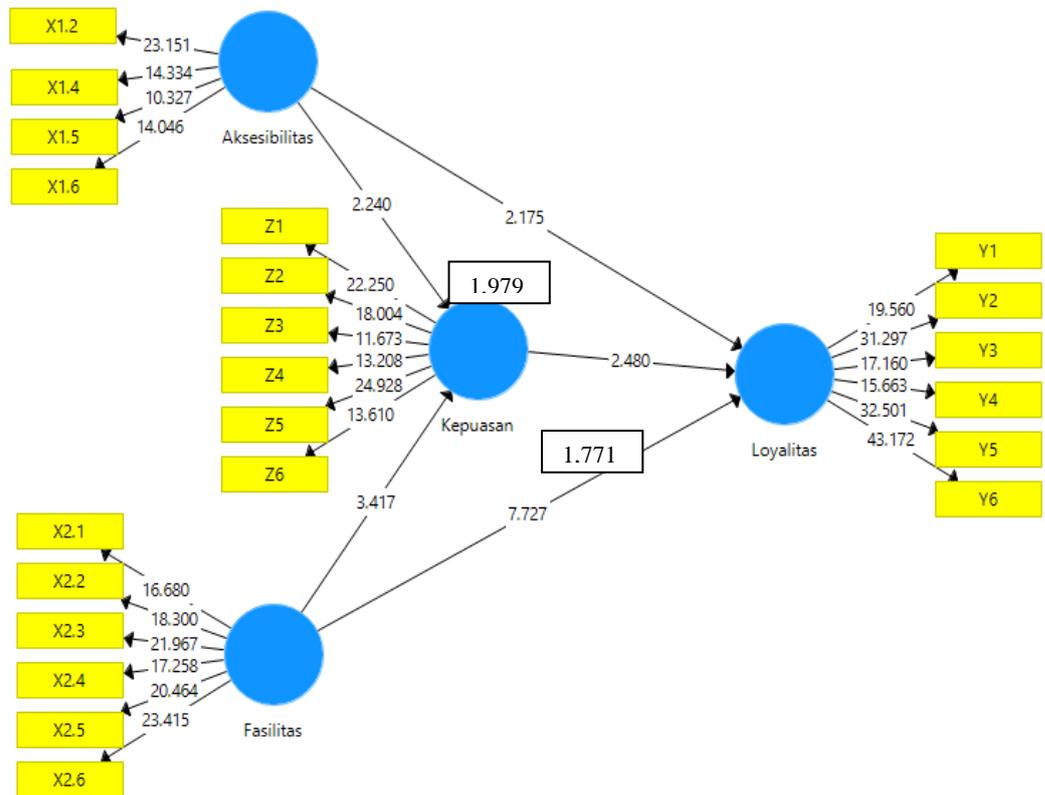
Hasil pengujian hipotesis keenam, yakni pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung menunjukkan nilai *original sampel* sebesar 0,078 dengan nilai *t-statistic* sebesar 1.979 dan *p-value* sebesar 0,048. Nilai *t-statistic*

1,979 lebih besar dari t-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,048 kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa aksesibilitas berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung diterima.

- g. Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung

Hasil pengujian hipotesis ketujuh, yakni pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung menunjukkan nilai *original sampel* sebesar 0,119 dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,771 dan *p-value* sebesar 0,077. Nilai *t-statistic* 1,810 lebih kecil dari t-tabel 1,96 dan nilai *p-value* 0,077 lebih dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa fasilitas berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung ditolak.

### 4.2.3 Hasil Kerangka Berpikir



Gambar 3: Hasil Kerangka Berpikir  
Sumber: Data primer diolah, 2022

### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis pada pengaruh aksesibilitas dan fasilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada objek wisata BJBR Probolinggo sebagai berikut:

#### a. Pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung

Berdasarkan hasil uji hipotesis, aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sulistyadi (2016). Namun, tidak sama dengan

penelitian Silaban *dkk* (2020) yang menyatakan bahwa aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan. Dari hasil uji validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator akses informasi. Dimana informasi melalui iklan/promosi telah membuat pengunjung tertarik, sehingga memungkinkan pengunjung untuk mengajak orang lain berkunjung ke wisata BJBR. Sedangkan nilai terkecil pada indikator akses kondisi jalan menuju wisata, hal ini menunjukkan bahwa pengunjung masih kurang nyaman pada kondisi jalan yang telah dilalui, sehingga ada kemungkinan pengunjung tidak akan berkunjung kembali.

**b. Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Natalia (2020), Nugrahaningsih (2019) serta Handayani (2019). Dari hasil uji validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator tempat akhir perjalanan. Dimana pengunjung tidak kesulitan saat mengeluarkan kendaraan dari tempat parkir, sehingga membuat pengunjung merasa senang dan puas atas tempat parkir yang telah tersedia. Sedangkan nilai terkecil pada indikator akses kondisi jalan menuju wisata, hal ini menunjukkan bahwa pengunjung tidak puas atas kondisi jalan menuju objek wisata.

**c. Pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian Hidayatullah dkk (2020) yang menyatakan bahwa aksesibilitas tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang. Dari hasil uji validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator akses informasi. Dimana informasi melalui iklan/promosi telah membuat pengunjung tertarik, sehingga memungkinkan pengunjung untuk mengajak orang lain berkunjung ke wisata BJBR. Sedangkan nilai terkecil pada indikator akses kondisi jalan menuju wisata, hal ini menunjukkan bahwa pengunjung masih kurang nyaman pada kondisi jalan yang telah dilalui, sehingga pengunjung merasa tidak puas dan tidak melakukan kunjungan ulang serta tidak merekomendasikan wisata kepada orang terdekatnya.

**d. Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengunjung**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Natalia (2020), Pranata (2021) serta Aziz dkk (2020). Dari hasil uji validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas. Dimana wisata BJBR selalu memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas, hal ini

membuat pengunjung senang dan bersedia untuk berkunjung kembali. Sedangkan nilai terkecil pada indikator kemudahan menggunakan fasilitas, dimana pengunjung masih kurang paham dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan.

**e. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Handayani (2019), Hastutilistyawati (2019) serta Budiman (2019). Dari hasil uji validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas. Dimana wisata BJBR selalu memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas, hal ini membuat pengunjung senang dan merasa puas. Sedangkan nilai terkecil pada indikator kemudahan menggunakan fasilitas, dimana pengunjung masih kurang paham dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan.

**f. Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugrahaningsih (2019) dan Aziz *dkk* (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung. Dari hasil uji

validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas. Dimana wisata BJBR selalu memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas, hal ini membuat pengunjung puas dan bersedia untuk berkunjung kembali. Sedangkan nilai terkecil pada indikator kemudahan menggunakan fasilitas, dimana pengunjung masih kurang paham dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan sehingga pengunjung merasa tidak puas dan tidak melakukan kunjungan ulang serta tidak merekomendasikan wisata kepada orang terdekatnya.

**g. Pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Handayani (2019), Bintarto (2021) serta Sugistianto (2021). Namun, tidak sama dengan penelitian Fredi Pradana (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil uji validitas *convergent* nilai terbesar ditunjukkan pada indikator harapan. Dimana ikon yang dimiliki wisata BJBR telah sesuai dengan harapan pengunjung, hal ini memungkinkan pengunjung untuk merekomendasikan objek wisata kepada orang lain. Sedangkan nilai terkecil pada indikator kinerja, dimana petugas kurang memberikan perhatian serius disaat pengunjung mendapat masalah, hal ini akan membuat pengunjung tidak berkunjung kembali.