

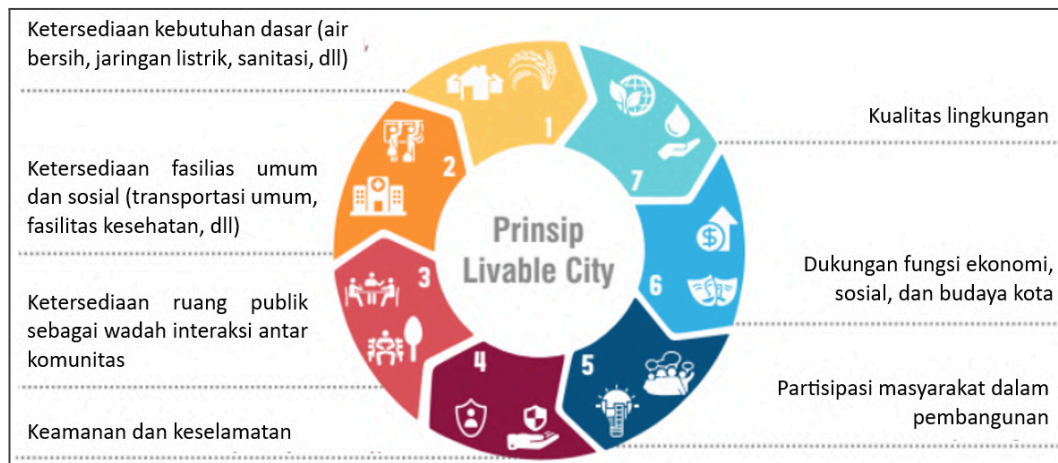
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ketersediaan ruang publik yang memadai menjadi salah satu prinsip penting pada konsep kota layak huni (*liveable city*) karena sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas hidup. Hal ini juga sesuai dengan konsep kualitas hidup yang baik, yaitu tercermin dari kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar, serta hadirnya lingkungan yang dapat mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakatnya (Rahayu dalam Supriyanto et al., 2023). Kehadiran ruang publik yang memadai di suatu wilayah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung berbagai aktivitas, baik sosial, ekonomi, maupun budaya secara harmonis.

Gambar 1.1 Prinsip Kota Layak Huni (*Liveable City*)



Sumber: Ikatan Ahli Perencanaan Indonesia (2023)

Di Indonesia, Kota Surakarta meraih predikat sebagai kota paling layak huni (*most livable city*) dengan berhasil meraih skor sebesar 77,1 dari skala 100 poin pada pemeringkatan *Most Livable City Index* (MLCI) terbaru yang dilakukan oleh Ikatan Ahli Perencanaan (IAP) Indonesia. Skor tersebut didasarkan pada survei persepsi warga terhadap 28 parameter yang mendukung konsep kota layak huni, termasuk fasilitas taman kota, fasilitas rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas pejalan kaki, serta fasilitas kesenian dan budaya. Parameter-parameter tersebut berkaitan secara langsung dengan pemanfaatan ruang bersama untuk digunakan masyarakat secara bebas.

Ruang publik dirancang dengan tujuan untuk dapat menampung banyak orang dalam skala besar sehingga memungkinkan dilakukannya berbagai aktivitas yang bersifat umum (Ching dalam Sengkoen et al., 2025). Terdapat dua jenis ruang publik, yaitu Ruang Terbuka hijau (RTH) dan Ruang Terbuka Non Hijau (RTNH). Ruang Terbuka Hijau menjadi ruang publik yang diperhatikan kehadirannya oleh pemerintah dengan adanya aturan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007, dimana diamanatkan bahwa setiap kota harus memiliki Ruang Terbuka Hijau minimal 30% dari luas wilayah kawasan perkotaan yang terdiri dari 20% RTH yang dikelola untuk kepentingan umum (publik) dan 10% RTH milik perseorangan atau korporasi (privat).

Pada realisasi di lapangan, Kota Surakarta sebagai kota layak huni di Indonesia, hanya memiliki total luas RTH publik eksisting sebesar 219,58 hektar atau hanya mencakup 4,69% dari total luas kota, yaitu 4.672 hektar (Pemerintah

Kota Surakarta, 2024). Angka tersebut masih sangat jauh dari standar minimal yang ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan.

Tabel 1.1 Ruang Terbuka Hijau (RTH) Eksisting di Kota Surakarta
(dalam satuan hektar/ha)

No.	Kecamatan	Jalur Hijau	Lapangan Olahraga	Makam	Median Jalan	Taman	Total
1	Banjarsari	5,86	10,69	24,26	0,02	29,13	69,96
2	Jebres	3,93	6,72	31,04	0,01	48,27	89,98
3	Laweyan	3,98	8,73	8,15	-	8,53	29,39
4	Pasar Kliwon	1,46	1,98	3,38	-	16,77	23,59
5	Serengan	0,33	2,08	1,77	-	2,47	6,66
Total		15,56	30,21	68,61	0,03	105,17	219,58

Sumber: Pemerintah Kota Surakarta (2024)

Permasalahan yang dihadapi Kota Surakarta dalam pengembangan Ruang Terbuka Hijau (RTH) mencerminkan kompleksitas tantangan perkotaan, yaitu terkait dengan keterbatasan lahan dan aset pemerintah yang dapat dialokasikan. Hal ini diakibatkan kondisi Kota Surakarta yang sempit dan padat, serta banyak aset tanah yang dapat digunakan untuk RTH merupakan tanah milik masyarakat, bukan milik pemerintah. Tantangan lain yang dihadapi adalah mahalnya harga tanah di Kota Surakarta sehingga mengakibatkan biaya pengadaan lahan untuk RTH menjadi sangat tinggi (Pemerintah Kota Surakarta, 2024).

Di dalam kebijakan, kehadiran ruang publik telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, dimana disebutkan bahwa ketersediaan ruang publik dijadikan suatu keharusan yang

kehadirannya diatur oleh pemerintah tingkat Kabupaten/Kota dengan membuat rincian terkait penyediaan Ruang Terbuka Hijau dan Ruang Terbuka Non Hijau. Adanya peraturan tersebut menunjukkan kesadaran pemerintah akan pentingnya ruang publik dan kebutuhan masyarakat terhadapnya.

Penyediaan ruang publik menjadi kewajiban pemerintah kabupaten/kota sebagaimana diatur dalam peraturan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 terkait Penataan Ruang. Selaras dengan ketentuan tersebut, Kota Surakarta memiliki Peraturan Wali Kota Nomor 33 Tahun 2023 tentang Rencana Detail Tata Ruang 2023-2043, sebagai rujukan utama dalam merencanakan pemanfaatan ruang kota secara terperinci. Di dalam pasal 36 Peraturan Wali Kota tersebut, dijelaskan bahwa ruang terbuka publik didefinisikan sebagai area budidaya yang pemanfaatannya dioptimalkan berdasarkan potensi sumber daya yang tersedia di wilayah tersebut.

Salah satu proyek prioritas terkait ruang terbuka publik yang ditetapkan untuk pembangunan Kota Surakarta adalah Kawasan Sains dan Teknologi *Solo Technopark*. *Solo Technopark* merupakan Ruang Terbuka Hijau di Kota Surakarta dengan luas sebesar 6.562 hektar dan berlokasi di kawasan atau zona perdagangan dan jasa Kota Surakarta (Pemerintah Kota Surakarta, 2024). Posisi *Solo Technopark* di zona produktif menunjukkan perannya yang tidak hanya berfungsi sebagai RTH, tetapi juga sebagai ruang publik dengan pemanfaatan yang variatif. *Technopark* merupakan ruang publik yang bersifat multifungsi dengan perannya sebagai wadah aktivitas teknologi dan inovasi melalui kolaborasi strategis dari akademisi, industri, dan pemerintah. Sebagai pusat transfer pengetahuan dan

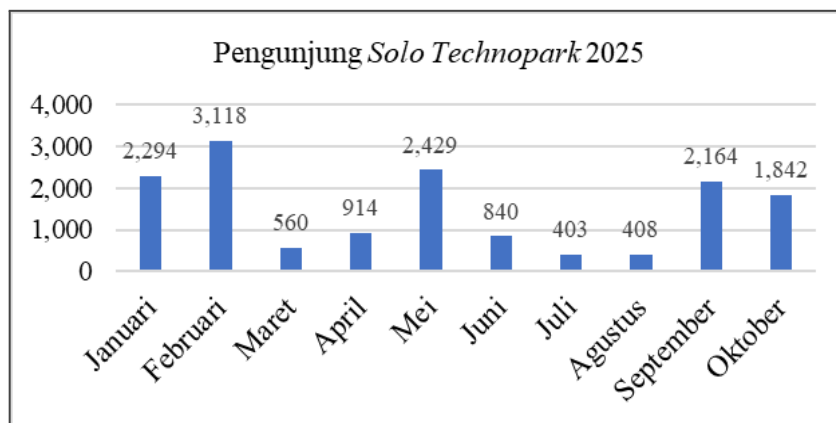
teknologi, *technopark* diharapkan mampu menghadirkan dan memperkuat inovasi daerah secara berkelanjutan. Keberadaan *technopark* juga mendukung tujuan pembangunan manusia yang mencakup pertumbuhan ekonomi, pembangunan sosial, dan keberlanjutan lingkungan (Wallsten, 2004). Hadirnya ruang interaksi yang disertai dengan berbagai fasilitas mumpuni diharapkan dapat memicu kegiatan komunitas atau masyarakat yang berkontribusi signifikan terhadap penguatan ekosistem ekonomi kreatif dan dinamika sosial budaya setempat.

Solo Technopark menyediakan berbagai fasilitas publik hasil kolaborasi dengan berbagai mitra, seperti Mandiri, Shopee, dan GoTo sehingga di dalamnya terdapat berbagai macam tipe ruang publik. Ruang publik dibagi menjadi dua klasifikasi, yaitu ruang publik *indoor* dan ruang publik *outdoor*. Gedung *Solo Trade Center* menjadi pusat utama ruang publik *indoor* yang menyediakan berbagai macam fasilitas publik, seperti *coworking space*, ruang *meeting*, ruang *podcast*, dan lain-lain. Ruang publik *outdoor* di *Solo Technopark* berfokus pada penyediaan fasilitas olahraga dengan hadirnya lapangan basket dan lapangan futsal, serta tersedia juga *tenant-tenant* kuliner (*food park*) yang membuat kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi di dalam satu area. Area-area publik yang disediakan tersebut memiliki peran dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengunjung selama berada di kawasan *Solo Technopark*.

Data pengunjung terakhir, menunjukkan bahwa jumlah pengunjung ruang publik *Solo Technopark* bersifat fluktuatif dari bulan ke bulan. Naik turunnya tingkat kunjungan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan *Solo Technopark* bersifat dinamis dan pengalaman yang dirasakan pengunjung dapat berbeda pada

setiap periode kunjungan. Hal ini bisa memengaruhi tingkat kepuasan yang diterima oleh pengunjung. Kepuasan pengunjung berperan penting sebagai mediator terhadap mutu pelayanan dan loyalitas pengunjung. Jika mutu pelayanan benar-benar dipertimbangkan oleh pengelola maka loyalitas konsumen akan tercipta (Gonderson dalam Chandra, 2020).

Gambar 1.2 Pengunjung Solo Technopark Bulan Januari - Oktober 2025



Sumber: *stpnz.solotechnopark.id* (2025)

Kepuasan pengunjung menjadi hal yang difokuskan dalam pengelolaan *Solo Technopark*. Hal ini karena kepuasan tidak hanya berimplikasi pada loyalitas pengunjung. Namun, kepuasan juga dapat meningkatkan potensi kunjungan berulang, meningkatkan kesediaan pengunjung untuk memberikan ulasan yang positif, serta mendorong promosi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*). Kepuasan pengunjung menjadi salah satu faktor yang memengaruhi berkembang atau tidaknya suatu ruang publik (Mintardjo, 2023).

Beberapa ahli telah memaparkan beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung ruang publik, seperti Ho et al., (2021) yang menjelaskan

bahwa kepuasan dipengaruhi oleh fasilitas, kenyamanan, lingkungan, dan keamanan. Pada penelitian Mintardjo (2023) di ruang publik Taman Jayawijaya, ditemukan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Latip et al., (2023) di Taman Awam Teluk Likas, ditemukan bahwa fasilitas, kenyamanan, dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas dan kenyamanan menjadi variabel yang konsisten muncul dalam kajian kepuasan pengunjung ruang publik.

Penelitian-penelitian terdahulu di *Solo Technopark* menemukan beberapa kekurangan di ruang publik ini yang memerlukan perbaikan ataupun peningkatan lebih lanjut. Penelitian oleh Salsabila dan Nugrahaini (2024) menjelaskan bahwa 5 dari 14 ruang publik *indoor* yang tersedia di *Solo Technopark* memerlukan redesain, perbaikan teknis, dan pemeliharaan. Area publik tersebut mencakup musala, *coworking space* (Ruang *Degree* dan Mandiri *Digipreneur Hub*), ruang seminar besar, serta toilet.

Penelitian lain oleh Wati (2023) terhadap *tenant-tenant* di ruang publik *Solo Technopark* menemukan bahwa kepuasan pelayanan di *Solo Technopark* masih cenderung rendah. Masalah utama terdapat pada kualitas infrastruktur yang kurang mendukung produktivitas, dimana sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat beberapa area yang memerlukan redesain, perbaikan teknis, dan pemeliharaan rutin. Permasalahan lain adalah kurangnya informasi maupun akses komunikasi dengan pihak pengelola yang membuat *tenant* bingung terhadap beberapa layanan yang disediakan. Didapatkan juga keluhan terkait tidak

tersedianya informasi ataupun penunjuk arah terkait beberapa ruang yang terpisah dari ruang publik lainnya, responsivitas petugas yang masih lambat dengan pelayanan yang kurang ramah, serta teknologi internet dan digitalisasi yang belum memadai.

Penelitian terbaru di *Solo Technopark* oleh Kirana et al., (2025) didapatkan angka *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82%. Namun, analisis lanjutan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) menemukan beberapa aspek penting yang memerlukan perbaikan segera, seperti pada aspek keamanan dimana keberadaan CCTV di ruang publik *Solo Technopark* masih sangat minim. Area-area yang tidak memiliki CCTV dapat menjadi *blind spot* yang rentan pada terjadinya tindakan kejahatan atau perilaku tidak tertib di area ruang publik. Sarana pendukung juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena beberapa *coworking space* masih kekurangan fasilitas penting seperti akses Wi-Fi yang belum optimal.

Permasalahan tempat parkir yang belum memadai juga menjadi perhatian pada penelitian Kirana et al., (2025). Tempat parkir belum dilengkapi dengan pelindung atau area teduh sehingga kendaraan pengunjung terpapar langsung panas matahari dan hujan. Permasalahan lain yang ditemukan adalah akurasi informasi yang masih rendah, program acara publik yang diselenggarakan kurang menarik, dan fasilitas teknologi yang masih belum teraplikasi secara optimal. Aspek-aspek yang belum optimal tersebut merupakan aspek yang krusial dan memengaruhi kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan-temuan yang didapatkan, kepuasan pengunjung ruang publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk fasilitas dan kenyamanan. Penelitian terkait kepuasan ruang publik yang secara spesifik berfokus pada ruang publik multifungsi seperti *Solo Technopark* masih sangat terbatas. Selain itu, terdapat *research gap* di mana penelitian-penelitian sebelumnya mengenai *Solo Technopark* cenderung berfokus pada observasi ataupun perspektif *tenant*. Penelitian yang menempatkan pengunjung sebagai subjek utama untuk mengkaji pengaruh fasilitas dan kenyamanan dalam membentuk kepuasan pengunjung di *Solo Technopark* masih belum tersedia.

Penelitian ini pun hadir dengan kebaruan berupa fokus penelitian terhadap kepuasan pengunjung ruang publik *Solo Technopark* dengan menganalisis pengaruh fasilitas dan kenyamanan karena relevansi keduanya terhadap pembentukan kepuasan. Analisis dilakukan dari sudut pandang pengguna utamanya, yaitu masyarakat yang berkunjung, agar memperoleh hasil yang mewakili kondisi nyata ruang publik *Solo Technopark*. Dengan demikian, diharapkan temuan ini mampu memberikan perspektif baru bagi kemajuan studi terkait kepuasan pengunjung ruang publik *technopark*.

Pada penelitian ini, variabel Fasilitas (X1) diambil dari teori milik Sumayang (2003) dengan empat indikator penilaian, yaitu kerapian, kondisi dan fungsi, kemudahan menggunakan, serta kelengkapan. Di sisi lain, variabel Kenyamanan (X2) digunakan berdasarkan teori dari Hakim (2012) dengan empat indikator penilaian berupa sirkulasi, iklim, keamanan, dan kebersihan. Indikator-indikator tersebut dipilih berdasarkan permasalahan yang hadir di *Solo*

Technopark dan ditemukan di dalam penelitian terdahulu. Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) dianalisis dengan tiga indikator penilaian berupa kesesuaian dengan harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan, sesuai teori dari Tjiptono (2012).

Sebagai salah satu proyek infrastruktur yang diutamakan oleh Pemerintah Kota Surakarta untuk kemajuan kota dengan karakteristik yang kompleks, intensitas kunjungan yang dinamis, dan keragaman area publik yang tersedia, menjadikan pemahaman terkait kepuasan pengunjung sangat penting di *Solo Technopark*. Berdasarkan latar belakang dan gagasan yang telah disampaikan, penelitian ini pun disusun untuk menjawab pertanyaan **“Apakah terdapat pengaruh dari Fasilitas dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta?”**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Terdapat infrastruktur dan fasilitas fisik di *Solo Technopark* yang kurang memadai, seperti toilet dan *coworking space*. Selain itu, efektivitas penggunaan fasilitas terhambat oleh minimnya sarana pendukung serta belum optimalnya implementasi teknologi dan digitalisasi di area publik *Solo Technopark*.
2. Terdapat aspek kenyamanan pengunjung yang belum terimplementasi dengan optimal meliputi minimnya peneduh di area *outdoor* ruang publik, kurangnya perangkat keamanan, serta tata letak lanskap yang kurang tertata sehingga beberapa ruang publik menjadi tersembunyi dan sulit diakses.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apakah Fasilitas (X1) memberikan pengaruh positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*?
2. Apakah Kenyamanan (X2) memberikan pengaruh positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*?
3. Apakah Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) memberikan pengaruh positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh dan kontribusi Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh dan kontribusi Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta.
3. Menganalisis pengaruh dan kontribusi Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi disiplin ilmu Administrasi Publik dan Manajemen Pelayanan Publik dengan menjadi referensi tambahan ataupun basis data untuk penelitian yang berkaitan

dengan topik serupa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah jumlah penelitian ilmiah, terutama yang berkaitan dengan ruang publik dan *technopark*.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu berbagai pihak, khususnya pengelola *Solo Technopark*, untuk merancang strategi dan kebijakan yang dapat mendorong optimalisasi kepuasan pengunjung melalui aspek fasilitas dan kenyamanan yang diterima dan dirasakan oleh pengunjung ruang publik *Solo Technopark*.

1.6. Kajian Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu (*State of the Art*) merupakan sintesis terhadap hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki korelasi langsung dengan topik dan tujuan penelitian. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji fokus pembahasan serupa, yakni pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung di ruang publik. Penelitian-penelitian yang menjadi acuan utama bagi penulisan penelitian ini yaitu:

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
1.	<i>Solo Technopark Service Quality Development Strategy to Increase Visitor Satisfaction using CARTER</i> Kirana, F. M et al. (2025).	Penelitian bertujuan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan dan fasilitas di <i>Solo Technopark</i> dengan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .	Pendekatan kuantitatif.	Berdasarkan hasil <i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i> , ditemukan bahwa beberapa atribut yang berkaitan langsung dengan fasilitas dan kenyamanan berada dalam kuadran prioritas utama untuk ditingkatkan. Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap <i>Solo Technopark</i> sebesar 82%, yang termasuk dalam kategori “Baik.”	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait kualitas dan fasilitas ruang publik <i>Solo Technopark</i> .
2.	<i>Performances Of Creative Hubs In Indonesia: Lessons From Semarang's Experience</i>	Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi kinerja <i>Creative Hub Semarang (CHS)</i> dalam memenuhi perannya sebagai ruang publik kolaboratif serta	Pendekatan campuran (kualitatif dan kuantitatif).	Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh <i>Creative Hub Semarang (CHS)</i> , seperti ruang <i>coworking space</i> , <i>market space</i> , dan area untuk pertunjukan serta pameran, memberikan dampak positif terhadap kepuasan	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
	Tyas, W. P., & Surahman, I. A. (2024).	memberikan rekomendasi peningkatan layanan dan keberlanjutan peran <i>Creative Hub</i> .		pengunjung. Fasilitas ini memungkinkan interaksi sosial, kolaborasi, dan akses terhadap produk kreatif lokal yang berkontribusi pada pengalaman pengunjung yang lebih memuaskan. Meskipun demikian, kesadaran publik mengenai CHS sebagai ekosistem kreatif yang terintegrasi masih terbatas.	
3.	Analisis Kepuasan Pelayanan Tempat Di Alun - Alun Kota Surabaya Menggunakan Metode SERVQUAL Imu, F. A., Irawati, D. Y., & Bellanov, A. (2023).	Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Alun-Alun Surabaya dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung dan mengevaluasi seberapa	Pendekatan kuantitatif.	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Alun-Alun Surabaya sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa pengunjung merasakan fasilitas yang ada sudah memadai dan kenyamanan yang diberikan oleh tempat ini cukup mendukung kepuasan mereka. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
		baik fasilitas yang disediakan memenuhi harapan pengunjung.		memperbaiki beberapa aspek pelayanan untuk lebih meningkatkan pengalaman pengunjung.	
4.	Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik, Pelayanan, dan Fasilitas Taman Jayawijaya Mojosoongo Terhadap Kepuasan Wisatawan Mintardjo, B. H. (2023).	Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kenyamanan ruang publik, pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Taman Jayawijaya.	Pendekatan kuantitatif.	Kenyamanan ruang publik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, dibuktikan dengan besarnya tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.	Sumber referensi teori yang digunakan oleh peneliti untuk menyusun indikator pada variabel fasilitas, kenyamanan, dan kepuasan pengunjung.
5.	<i>Public Satisfaction in Medan Green Public Parks: The Role of Service Quality, Facilities, and Trust.</i>	Penelitian bertujuan untuk meneliti kepuasan masyarakat terhadap Taman Ahmad Yani di Medan dengan fokus utama pada kualitas	Pendekatan kuantitatif.	Fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan. Fasilitas juga secara signifikan memengaruhi kepuasan dengan kebersihan dan pemeliharaan menjadi aspek utama yang perlu diperhatikan.	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
	Nasution, A. A. S., Lubis, S., & Purwoko, A. (2025).	elayanan, fasilitas, dan kepercayaan publik.			
6.	<i>The Effects of 'Publicness' and Quality of Publicly Accessible Open Space Upon User Satisfaction</i> Ho, D. C., Lai, L. W., & Wang, A. (2021).	Penelitian bertujuan untuk mengkaji dan membandingkan kualitas fasilitas dan tingkat kenyamanan di ruang publik yang dikelola oleh pemerintah dan swasta memengaruhi kepuasan penggunaannya.	Pendekatan kuantitatif.	Penelitian ini menemukan bahwa ruang terbuka milik pemerintah memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan ruang milik swasta, terutama dalam aspek fasilitas aktivitas, kenyamanan, dan ketersediaan area teduh. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung adalah kualitas lingkungan, keamanan, fasilitas, serta kenyamanan.	Sumber referensi yang memberikan teori analisis pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.
7.	<i>Analyzing The Relationships Between Citizens' Emotions and Their Momentary</i>	Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor lingkungan, terutama fasilitas dan kenyamanan,	Pendekatan kuantitatif.	Penelitian ini menjelaskan bahwa fasilitas dan kenyamanan ruang publik secara signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung. Selain itu, kebersihan dan pemeliharaan lingkungan turut	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
	<i>Satisfaction in Urban Public Spaces</i> Weijs-Perrée, M., Dane, G., & van den Berg, P. (2020).	memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap ruang publik di Eindhoven, Belanda.		meningkatkan persepsi positif terhadap ruang publik.	kepuasan pengunjung ruang publik.
8.	<i>The End-User's Satisfaction of Public Space in Dataran Cendekia UiTM Shah Alam Rostam</i> Yaman, R., Ismail, F. Z., & Ahmad, N. (2021).	Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah-masalah yang menyebabkan Dataran Cendekia (DC) UiTM Shah Alam belum sepenuhnya memuaskan para pengunjungnya.	Pendekatan kuantitatif.	Ketika fasilitas tersebut kurang memadai, maka tingkat kepuasan pun menurun. Ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ruang publik Dataran Cendekia (DC) UiTM Shah Alam. Aspek kenyamanan seperti keamanan juga memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Jika pengunjung merasa aman, maka mereka cenderung merasa puas dan lebih sering berkunjung.	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
9.	<i>Reflections Of User Satisfaction In Public Spaces: A Structural Equation Modeling Approach At Hasanpaşa Gazhane, Istanbul</i> Türkoğlu, S., & Terzi, F. (2024).	Penelitian bertujuan untuk menganalisis keberhasilan transformasi Hasanpaşa Gazhane dari situs industri menjadi ruang publik yang multifungsi dan kepuasan masyarakat terhadapnya.	Pendekatan campuran (kuantitatif dan kualitatif).	Pada hasil penelitian yang ditemukan, kenyamanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna ruang publik Hasanpaşa Gazhane. Penelitian ini juga mengindikasikan bahwa meskipun kenyamanan secara signifikan terkait dengan kepuasan, pengguna lebih mengutamakan fitur pengalaman di Hasanpaşa Gazhane, seperti fasilitas budaya dan sosial, daripada atribut fisik. Hal ini mencerminkan adaptasi pengguna terhadap keterbatasan ruang di lingkungan perkotaan, di mana nilai sebuah ruang publik diukur tidak hanya oleh atribut fisiknya, tetapi juga oleh kekayaan pengalaman yang ditawarkan.	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
10.	<i>A Study on the Public Perception of Sports Spaces Under Urban Overpasses from the Perspective of Age Differences</i> Wen, Z et al. (2025).	Penelitian bertujuan untuk membahas persepsi pengguna terhadap ruang olahraga yang dibangun di bawah jalan layang, khususnya dari perspektif perbedaan usia.	Pendekatan campuran (kuantitatif dan kualitatif).	Terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dan kenyamanan dengan tingkat kepuasan pengguna ruang publik di <i>Yanshan Interchange Lowline Park</i> . Hasil analisis <i>importance satisfaction</i> menunjukkan bahwa pengguna menempatkan aspek kenyamanan, keselamatan, dan nilai budaya sebagai prioritas tinggi.	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.
11.	Tingkat Kepuasan Pengunjung <i>Jogja Agro Techno Park</i> Di Kelurahan Wijilan Kapanewon Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.	Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan layanan yang ada, serta mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dioptimalkan untuk	Pendekatan kuantitatif.	Faktor fasilitas dan kenyamanan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di <i>Jogja Agro Techno Park</i> . Beberapa faktor prioritas perbaikan yang ditetapkan seperti kebersihan toilet, kecepatan respons pengelola terhadap pengunjung, dan harga makanan serta buah yang terjangkau, secara	Sumber referensi yang memperkaya kajian teoritis terkait pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung ruang publik.

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
	Anggraeni, R., Subeni, S., & Efranda, G. (2023).	meningkatkan kepuasan pengunjung.		jelas menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas fasilitas yang disediakan sangat memengaruhi persepsi kepuasan pengunjung. Fasilitas yang dinilai sudah baik, seperti tempat parkir yang cukup luas dan tempat ibadah yang nyaman, memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengunjung.	

(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025)

Hasil penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas dan kenyamanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengunjung di berbagai ruang publik. Sejumlah penelitian dengan pendekatan kuantitatif, seperti yang dilakukan oleh Nasution et al. (2025), Mintardjo (2023), Ho et al. (2021), serta Weijs-Perrée et al. (2020) secara konsisten membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung. Meskipun skor kepuasan sering kali berada pada kategori "Baik," seperti yang ditemukan oleh Kirana et al. (2025) di *Solo Technopark* dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 82% dan penelitian oleh Imu et al. (2023) di Alun-Alun Kota Surabaya dengan penggunaan metode SERVQUAL. Namun, analisis seperti *Importance-Performance Analysis* (IPA) justru memperlihatkan adanya celah kepuasan yang tersembunyi. Hal ini menunjukkan bahwa angka kepuasan agregat yang tinggi seringkali mengaburkan fakta bahwa aspek penting seperti keamanan, kecepatan respon pengelola, dan pemeliharaan lingkungan masih menjadi prioritas utama yang belum terpenuhi secara optimal.

Analisis lebih lanjut menunjukkan adanya perkembangan fungsi ruang publik dari sekadar ruang terbuka pasif menjadi pusat interaksi yang dinamis, khususnya pada kawasan multifungsi seperti *technopark*. Penelitian Tyas & Idha (2024) mengenai *Creative Hub* di Semarang dan Türkoğlu & Fatih (2024) di Hasanpaşa Gazhane, Istanbul, memberikan perspektif bahwa pengguna masa kini mulai mengutamakan tingkat pengalaman yang didapat di atas atribut fisik. Temuan ini didukung oleh penelitian Wen et al. (2025) yang menyoroti bahwa pada ruang publik modern, nilai budaya dan keamanan menjadi prioritas yang

setara dengan kenyamanan fisik. Penelitian oleh Yaman et al. (2021) menunjukkan bahwa tanpa aspek keamanan yang kuat sebagai bagian dari kenyamanan, keberadaan fasilitas fisik yang lengkap sekalipun tidak akan mampu mempertahankan kunjungan masyarakat. Hal ini menandakan bahwa pengelola *Solo Technopark* tidak dapat hanya berfokus pada pembangunan infrastruktur, tetapi juga harus mengintegrasikan aspek emosional dan nilai guna ruang yang inklusif.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian di atas menggarisbawahi pentingnya fasilitas dan kenyamanan sebagai variabel utama kepuasan pengunjung di berbagai ruang publik. Namun, penelitian yang secara spesifik menggabungkan kedua variabel ini dalam konteks ruang publik yang kompleks dan multifungsi seperti *technopark* masih sangat terbatas. Atas dasar tersebut, penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung *Solo Technopark* hadir sebagai studi yang membawa kebaruan dan relevansi untuk memberikan masukan strategis bagi pengelola dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengunjung ruang publik.

1.6.2. Administrasi Publik

Administrasi menurut Donovan dan Jackson (dalam Keban, 2019) adalah proses yang dinamis dan berkelanjutan untuk meraih tujuan dengan memanfaatkan sinergi antara manusia dan sumber daya. Di dalam ranah publik, administrasi publik didefinisikan oleh Chandler dan Plano (dalam Keban, 2019) sebagai proses yang melibatkan koordinasi sumber daya dan personel publik

untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan kebijakan publik.

David Rosenbloom (dalam Pasolong, 2019) menjelaskan administrasi publik sebagai instrumen pemerintah untuk menjalankan fungsi regulasi dan pelayanan publik dengan memadukan berbagai teori serta prosedur di bidang hukum, politik, dan manajemen. Rangkaian tindakan yang rasional dan diteruskan sebagai tindakan yang dipertimbangkan secara teliti untuk merealisasikan suatu tujuan merupakan inti dari administrasi publik (Anggara, 2016). Didasarkan pada pengertian ini, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai serangkaian tindakan dari lembaga publik atau pemerintahan yang mengatur sumber daya untuk membuat, menerapkan, dan mengelola kebijakan publik.

Penelitian tentang kepuasan pengunjung di ruang publik *Solo Technopark* sangat berkaitan dengan ilmu administrasi publik, khususnya pada tahap evaluasi kebijakan. Fokus kajian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana implementasi kebijakan mampu menjawab kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengunjung. Acuan kebijakan yang digunakan adalah Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 33 Tahun 2023 tentang Rencana Detail Tata Ruang Kota Surakarta Tahun 2023-2043. Penelitian terkait kepuasan pengunjung ini merupakan upaya untuk menghadirkan perbaikan dan pengembangan dalam penyediaan ruang publik yang berkualitas. Data yang diperoleh berfungsi sebagai dasar evaluasi kebijakan agar pengelolaan *Solo Technopark* ke depannya dapat lebih baik dengan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.6.3. Paradigma Administrasi Publik

Pada perkembangan administrasi publik, terdapat beberapa paradigma yang menggambarkan perubahan-perubahan yang terjadi. Nicholas Henry (dalam Keban, 2019) mengemukakan lima paradigma yang terjadi, yaitu:

1. Paradigma 1 (1900-1926): Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi

Paradigma ini menjelaskan bahwa politik dan administrasi pemerintahan memiliki fungsi yang berbeda dalam mengelola negara. Oleh karena itu, politik dan administrasi harus dibedakan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Paradigma ini berkembang menjadi gagasan bahwa administrasi harus menjadi entitas independen dan memisahkan diri dari politik agar terhindar dari keterikatan unsur apapun sehingga dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi birokrasi.

2. Paradigma 2 (1927-1937): Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi

Prinsip-prinsip administrasi menjadi fokus di dalam paradigma ini. Prinsip-prinsip ini dikenal dengan istilah POSDCORB (*Planning, Organization, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*). Kajian administrasi pada masa ini meyakini bahwa prinsip-prinsip tersebut bersifat lintas ruang. Oleh karena itu, detail mengenai lokus tidak menjadi prioritas utama karena prinsip yang ada dipandang dapat diimplementasikan dan berlaku dimana saja.

3. Paradigma 3 (1950-1970): Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik

Kritik dari para ilmuwan politik terhadap dikotomi politik dan administrasi memicu lahirnya paradigma ini. Mereka memandang pemisahan kedua bidang tersebut sebagai langkah yang tidak relevan. Landau (Ikeanyibe, 2017) menjelaskan bahwa pada masa tersebut, administrasi publik hanya diposisikan sebagai sub-disiplin ilmu politik. Paradigma ini pun menempatkan teori administrasi publik sebagai teori politik yang berfokus pada birokrasi pemerintah sebagai lokus utamanya.

4. Paradigma 4 (1956-1970): Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Paradigma ini menggambarkan administrasi publik sebagai disiplin ilmu administrasi dan mengembangkan prinsip manajemen secara ilmiah. Perkembangan paradigma ini bercabang ke dua fokus utama, yakni kebijakan publik serta ilmu administrasi murni. Hal ini menyebabkan spesialisasi administrasi publik menjadi kabur karena perannya cenderung disamakan dengan konsep manajemen secara umum.

5. Paradigma 5 (1970 an): Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik menjadi suatu ilmu yang tumbuh dengan cepat. Fokus dan lokus pada paradigma ini cukup jelas. Fokusnya adalah teori organisasi, teori manajemen, ekonomi politik, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah masalah dan kepentingan publik.

6. *Governance* (1990 - Sekarang)

Paradigma *governance* dipahami sebagai manifestasi otoritas negara yang berorientasi pada peningkatan taraf hidup publik. Paradigma

ini menekankan penyelesaian persoalan publik dengan integrasi peran antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Hal tersebut dilakukan melalui prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Ikeanyibe et al., 2017).

Penelitian tentang kepuasan pengunjung *Solo Technopark* dan perannya sebagai ruang publik dapat dikategorikan masuk ke dalam paradigma ke-enam, yaitu *governance* karena menempatkan masyarakat sebagai aktor aktif dalam evaluasi pelayanan publik. Paradigma ini menekankan kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam pengelolaan ruang publik yang baik serta mengedepankan prinsip akuntabilitas dan partisipasi.

1.6.4. Manajemen Publik

Manajemen menurut Stoner dan Wankel (dalam Pasolong, 2019) adalah proses pencapaian target organisasi yang bergantung pada rangkaian perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian terhadap seluruh sumber daya yang dimiliki. Amane (2023) menjelaskan manajemen publik sebagai penerapan prinsip-prinsip manajemen untuk sektor publik dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya dalam mengejar tujuan tematik untuk perubahan. Manajemen publik dapat disimpulkan sebagai proses menggerakkan sumber daya yang tersedia agar selaras dengan arah kebijakan publik.

Adanya kebijakan yang mengatur tentang kehadiran ruang publik menjadikan manajemen publik memegang peranan yang krusial dalam penelitian ini. Pada penelitian kepuasan pengunjung di *Solo Technopark*, manajemen publik terlibat dalam menetapkan standar fasilitas dan kenyamanan di ruang publik, serta

pengalokasian sumber daya untuk mendukung terbentuknya kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan strategi perbaikan, membuat keputusan, dan meningkatkan kualitas layanan publik di *Solo Technopark* secara berkelanjutan.

1.6.5. Pelayanan Publik

Thoha (dalam Anggara, 2016) menjelaskan arti pelayanan sebagai usaha yang dilakukan seseorang atau institusi guna memfasilitasi kebutuhan publik dalam mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan instrumen pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Prasojo (Basto & Anirwan, 2023) menekankan bahwa aspek utama dari pelayanan publik adalah pemberian manfaat kepada publik atau masyarakat, sementara Riani (2021) menggarisbawahi bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus berpijak pada standar peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan upaya pemerintah untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam penyediaan ruang publik seperti *Solo Technopark*. Penelitian ini secara langsung berhubungan dengan pelayanan publik karena mengevaluasi layanan yang diberikan agar mampu memenuhi kebutuhan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini dapat membantu lembaga pemerintah atau instansi pengelola untuk membuat strategi yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan sosial, ekologis, dan rekreasional dari *Solo Technopark*.

1.6.6. Kepuasan Pengunjung (Y)

Menurut Kotler (dalam Chandra et al., 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan ekspektasi awal dengan realitas kinerja produk yang diterima. Tjiptono (2012) menjelaskan kepuasan sebagai tingkat perasaan yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan hasil perbandingan antara kinerja aktual dengan harapan terhadap suatu produk barang atau jasa. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah hasil evaluasi dari komparasi antara harapan awal dengan realitas layanan yang diterima. Jika kinerja sesuai atau melebihi ekspektasi maka pengunjung akan merasa puas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan keinginan mereka untuk berkunjung kembali.

Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung dapat diukur dengan indikator-indikator kepuasan antara lain :

1. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara standar kualitas produk dan layanan yang diharapkan oleh konsumen dengan realita yang dirasakan secara aktual.

2. Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk mendatangi kembali suatu lokasi atau mengonsumsi ulang produk atau layanan yang pernah dirasakan sebelumnya.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan konsumen untuk membagikan pengalaman positif terkait produk atau layanan yang telah dirasakan kepada pihak lain.

Kepuasan pengunjung menjadi variabel yang penting karena mencerminkan persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas *Solo Technopark* sebagai ruang publik. Dari hasil mengukur tingkat kepuasan, peneliti dapat menentukan elemen fasilitas dan kenyamanan yang sudah memadai maupun yang perlu ditingkatkan. Kepuasan pengunjung juga menjadi indikator penting untuk mengetahui seberapa baik pengelolaan ruang publik dengan fungsinya sebagai tempat edukasi, rekreasi, interaksi sosial, ataupun pelestarian budaya dan lingkungan di tengah Kota Surakarta.

1.6.7. Fasilitas (X1)

Kotler mengemukakan bahwa fasilitas adalah instrumen berbentuk fisik yang ditawarkan oleh pemberi layanan untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan operasional (Maulidiah et al., 2023). Menurut Srijani dan Hidayat fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal (Maulidiah et al., 2023). Berdasarkan definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah hal-hal fisik yang disediakan pihak pengelola untuk memastikan efektivitas layanan yang diterima pengunjung. Fasilitas dengan kondisi yang baik akan membuat pengunjung merasa puas karena fasilitas merupakan penunjang dari tempat yang disediakan (Alana dan Putro, 2020). Fasilitas yang optimal dapat

menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien yang pada akhirnya memunculkan kepuasan dalam diri penggunanya.

Sumayang (2003) menjelaskan indikator yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas, yaitu:

1. Kerapian

Kerapian merupakan keadaan fasilitas dan atribut yang menyertainya memiliki kondisi yang rapi saat pengunjung menggunakan fasilitas tersebut.

2. Kondisi dan Fungsi

Kondisi dan fungsi merupakan penyediaan fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.

3. Kemudahan Menggunakan

Kemudahan menggunakan merupakan kondisi dimana fasilitas yang disediakan sudah tidak asing bagi pengunjung dan dapat digunakan dengan mudah.

4. Kelengkapan Alat

Kelengkapan alat merupakan ketersediaan alat untuk pengunjung sesuai dengan spesifikasinya.

Kepuasan pengunjung di *Solo Technopark* sangat dipengaruhi oleh fasilitas yang disediakan. Kondisi fasilitas yang baik akan meningkatkan nilai fungsional ruang publik tersebut dan membuat pengunjung merasa terpenuhi kebutuhannya. Sebaliknya, kondisi fasilitas yang tidak baik dapat membuat pengunjung merasa tidak puas dan menurunkan minat berkunjung mereka. Oleh karena itu, tingkat

kepuasan pengunjung dipengaruhi langsung oleh kualitas fasilitas yang disediakan.

1.6.8. Kenyamanan (X2)

Kenyamanan dalam pelayanan merupakan penilaian pengguna mengenai seberapa mudah usaha yang dilakukan dan seberapa efektif waktu yang dihabiskan dalam proses transaksi atau penggunaan suatu jasa (Berry dalam Sanjaya, 2018). Menurut Sugiarto (dalam Nusi et al., 2023), nyaman adalah perasaan bahagia terhadap lingkungan sekitar serta perasaan diterima apa adanya. Kenyamanan sendiri adalah penilaian komprehensif atas perasaan aman dan nyaman yang dirasakan oleh individu yang menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan (Locarso et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor fisik, tetapi juga faktor psikologis dan sosial yang berkaitan dengan persepsi individu terhadap lingkungan sekitar. Oleh karena itu, kenyamanan pengunjung di suatu tempat sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang mereka terima yang nantinya akan langsung memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan adalah persepsi subjektif individu yang merefleksikan perasaan senang saat berinteraksi dengan suatu lingkungan atau layanan.

Menurut Hakim (2012) kenyamanan dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

1. Sirkulasi

Sirkulasi merupakan penempatan aktivitas dan penggunaan area yang memengaruhi pergerakan dari satu ruang ke ruang yang lain.

2. Iklim

Iklim merupakan kenyamanan termal yang dipengaruhi oleh tata letak dan keberadaan elemen pelindung di suatu area.

3. Kebisingan

Kebisingan merupakan gangguan suara yang berlebih dan dapat mengganggu atau mengurangi kualitas pengalaman dan ketenangan.

4. Aroma

Aroma (bau-bauan) merupakan kualitas bau yang tercium dan yang ditimbulkan dari kondisi lingkungan yang ada.

5. Bentuk

Bentuk merupakan konfigurasi fisik atau dimensi yang harus berpedoman pada ukuran standar tubuh manusia.

6. Keamanan

Keamanan merupakan kondisi lingkungan yang bebas dari tindak kriminal dan didukung kekuatan konstruksi elemen lanskap, tata letak yang baik, bentuk elemen yang mendukung rasa aman, serta kejelasan fungsi setiap elemen di dalamnya.

7. Kebersihan

Kebersihan merupakan kondisi ruang terbebas dari kotoran sampah dan bau-bauan yang tidak menyenangkan.

8. Keindahan

Keindahan merupakan bentuk, warna, komposisi susunan tanaman, serta komposisi elemen perkerasan yang dapat memuaskan.

Kenyamanan menjadi aspek penting dalam mengetahui kepuasan pengunjung di *Solo Technopark* sebagai ruang publik di Kota Surakarta. Jika pengunjung merasa nyaman saat berada di *Solo Technopark*, mereka akan memiliki pengalaman yang positif dan merasa puas. Sebaliknya, ruang publik yang tidak nyaman, baik dalam hal suasana maupun pelayanannya, dapat membuat kepuasan pengunjung tidak terpenuhi dengan baik.

1.7. Hubungan Antar Variabel

1.7.1. Pengaruh Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Menurut Yoeti, fasilitas adalah instrumen pendukung yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan individu saat berada di lokasi kunjungan (Mintardjo, 2023). Tyas dan Surahman (2024) menyatakan bahwa fasilitas di suatu ruang publik memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengunjung. Ketersediaan fasilitas dan kondisi fasilitas yang memadai menjadi faktor dalam menentukan keberhasilan suatu layanan karena fasilitas fisik merupakan instrumen yang langsung bersinggungan dengan penggunanya. Senada dengan hal tersebut, Nasution et al., (2025) menegaskan bahwa fasilitas fisik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan, ketika fasilitas kurang memadai maka tingkat kepuasan pun menurun.

Fasilitas yang dirancang dengan baik di sebuah ruang publik berperan penting dalam menciptakan tempat yang aman, menarik, dan nyaman untuk

hidup, bekerja, serta bersosialisasi sehingga mendorong masyarakat untuk lebih banyak menghabiskan waktu luang di sana (Hanan dalam Yaman et al., 2021). Oleh karena itu, penyedia layanan harus memastikan fasilitas yang diberikan mampu mendukung kebutuhan pengunjung yang berkunjung. Jika fasilitas yang diberikan optimal maka tingkat kepuasan pengunjung juga akan tinggi.

1.7.2. Pengaruh Kenyamanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Kolcaba menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu kondisi tercukupinya kebutuhan dasar individu baik secara pribadi maupun holistik (Mintardjo, 2023). Kenyamanan dalam ruang publik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dengan tingkat yang signifikan (Mintardjo, 2023). Senada dengan itu, Türkoğlu dan Terzi (2024) juga menjelaskan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pengguna ruang publik.

Kondisi kenyamanan menjadi unsur penting bagi setiap individu ketika mengakses ruang publik karena ketidaknyamanan dapat mengurangi pengalaman positif serta memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung terhadap ruang publik mencerminkan keberhasilan pengelola dalam menciptakan lingkungan yang nyaman yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat untuk memanfaatkan ruang tersebut secara optimal. Jika kenyamanan dapat terpenuhi dengan baik maka tingkat kepuasan pengunjung juga akan tinggi.

1.7.3. Pengaruh Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

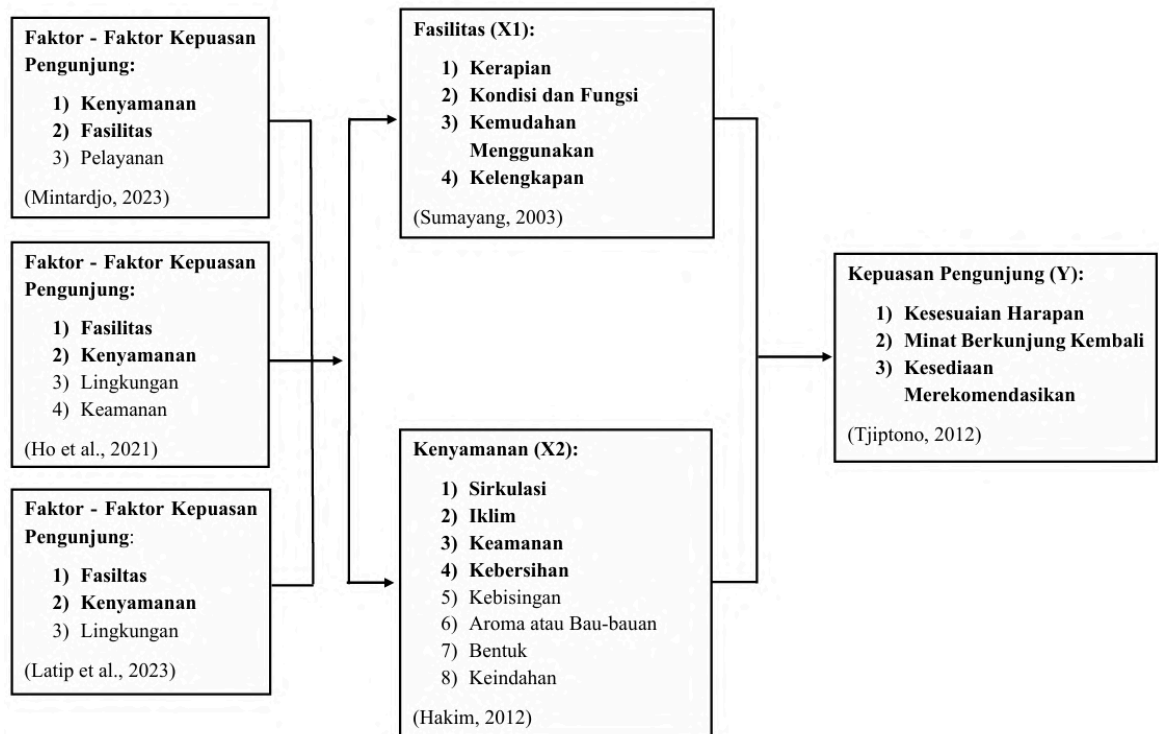
Hubungan antara fasilitas dan kenyamanan dalam memengaruhi kepuasan pengunjung dijelaskan oleh Weijs-Perrée et al., (2020) bahwa fasilitas dan

kenyamanan ruang publik secara signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung. Fasilitas dan kenyamanan memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung di ruang publik dengan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung tersebut (Ho et al., 2020). Wen et al., (2025) juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan kenyamanan dengan tingkat kepuasan pengguna ruang publik.

Fasilitas yang lengkap, terawat, dan mudah digunakan mencerminkan komitmen pengelola dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Sementara itu, kenyamanan yang mencakup sirkulasi, iklim, keamanan, dan kebersihan dapat memberikan pengalaman yang positif dan mendukung pengunjung dalam menjalankan aktivitas mereka dengan optimal. Ketika kedua aspek ini terpenuhi, pengunjung akan merasa puas karena adanya kesesuaian dengan harapannya, memungkinkan untuk berkunjung kembali, dan merekomendasikan ruang publik tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, jika fasilitas dan kenyamanan terpenuhi maka tingkat kepuasan pengunjung juga akan tinggi.

1.8. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Kerangka pemikiran pada penelitian ini disusun dengan menggabungkan beberapa teori dan temuan yang relevan. Menurut beberapa ahli, seperti Mintardjo (2023), Ho et al. (2021), dan Latip et al. (2023), Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) merupakan faktor-faktor kunci yang memengaruhi Kepuasan Pengunjung (Y). Berdasarkan penelitian terdahulu dan pendapat para ahli tersebut, maka Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) ditetapkan sebagai dua variabel bebas di dalam penelitian ini. Untuk menilai variabel-variabel ini secara menyeluruh, setiap variabel bebas diukur menggunakan beberapa indikator spesifik berdasarkan teori ahli. Fasilitas (X1) diukur dengan empat indikator dari

Sumayang (2003), yaitu kerapian, kondisi dan fungsi, kemudahan menggunakan, serta kelengkapan.

Di sisi lain, Kenyamanan (X2) diukur melalui empat indikator dari Hakim (2012), yaitu sirkulasi, iklim, keamanan, dan kebersihan. Keempat indikator kenyamanan tersebut dipilih dari delapan indikator yang tersedia dengan melihat kondisi dan permasalahan yang ditemukan di lokasi penelitian. Tiga indikator yang mencerminkan tingkat kepuasan secara keseluruhan dari Tjiptono (2012) digunakan untuk mengukur variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengunjung (Y). Indikator-indikator tersebut meliputi kesesuaian dengan harapan, minat untuk berkunjung kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan tempat tersebut.

1.9. Hipotesis

Menurut Creswell & Creswell (dalam Yam dan Taufik, 2021) hipotesis adalah pernyataan formal yang menyajikan korelasi yang diharapkan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dalam penelitian merupakan salah satu komponen kunci yang memberikan arah dan tujuan dalam proses investigasi ilmiah dengan bentuk dugaan atau pernyataan sementara yang masih perlu diuji melalui penelitian lebih lanjut (Awaluddin, 2024). Berdasarkan penjelasan tersebut, didapatkan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H01 : Fasilitas (X1) tidak memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Ha1 : Fasilitas (X1) memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

2. H02 : Kenyamanan (X2) tidak memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Ha2 : Kenyamanan (X2) memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

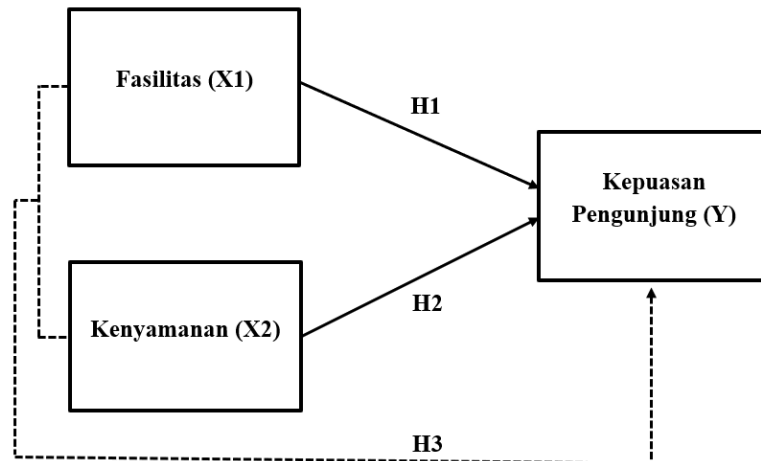
3. H03 : Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan tidak memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Ha3 : Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan, penelitian ini merumuskan tiga hipotesis utama. H1: Fasilitas (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). H2: Kenyamanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Terakhir, H3: Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Fasilitas dan kenyamanan dipandang sebagai dua faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pengunjung, sebagaimana dikemukakan oleh Mintardjo (2023), Ho et al., (2021), dan Latip et al., (2023). Atas dasar tersebut, hipotesis dalam penelitian ini secara umum mengasumsikan bahwa semakin tinggi kualitas fasilitas dan

tingkat kenyamanan yang diterima dan dirasakan oleh pengunjung, maka akan diikuti dengan semakin tingginya juga kepuasan pengunjung.

Gambar 1.4 Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Keterangan:

—————> : Berpengaruh secara parsial

- - - - -> : Berpengaruh secara simultan

1.10. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.10.1. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan unsur dalam penelitian yang menguraikan karakteristik dari suatu masalah yang akan diteliti. Mengacu pada dasar teori yang telah dipaparkan, berikut adalah rumusan definisi konsep untuk tiap variabel penelitian:

1. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik oleh pengelola untuk menunjang kelancaran aktivitas pengunjung yang diwujudkan melalui

kondisi sarana yang lengkap, terawat dan berfungsi optimal, kerapian tata letak, serta kemudahan akses bagi pengguna dalam memanfaatkan seluruh perlengkapan yang tersedia.

2. Kenyamanan merupakan persepsi pengunjung terhadap keharmonisan lingkungan yang tercipta melalui pengaturan sirkulasi pergerakan yang efisien, pengaturan iklim, serta jaminan standar keamanan dan kebersihan area yang mampu memberikan rasa senang bagi setiap pengunjung.
3. Kepuasan pengunjung merupakan respon evaluasi yang dirasakan setelah membandingkan antara ekspektasi awal dengan kinerja aktual layanan yang tercermin dari adanya kesesuaian dengan harapan, timbulnya keinginan untuk melakukan kunjungan kembali di masa depan, serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

1.10.2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah rincian batasan variabel berdasarkan indikator tertentu dengan memastikan bahwa setiap variabel memiliki kriteria pengukuran yang jelas dan dapat divalidasi secara faktual. Definisi operasional dari dua variabel bebas, Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2), serta satu variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengunjung (Y), adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Fasilitas (X1)	Kerapian: Tata letak dan pengorganisasian sarana di area publik <i>Solo Technopark</i> yang tertata sesuai tempatnya.	1. Fasilitas di ruang publik <i>Solo Technopark</i> rapi dengan benda - benda ditata sesuai dengan fungsi ruang.
	Kondisi dan Fungsi: Tingkat kelayakan dan keberfungsian fasilitas yang tersedia di <i>Solo Technopark</i> sesuai dengan tujuan penggunaannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi fasilitas di ruang publik <i>Solo Technopark</i> baik dan terawat secara rutin. 2. Fasilitas di ruang publik <i>Solo Technopark</i> dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan tujuan peruntukannya. 3. Fasilitas di ruang publik <i>Solo Technopark</i> sudah dilengkapi dengan teknologi terkini.
	Kemudahan Menggunakan: Pemahaman pengunjung dalam mengakses dan mengoperasikan fasilitas yang tersedia di <i>Solo Technopark</i> tanpa memerlukan bantuan khusus.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia informasi mengenai lokasi fasilitas ruang publik di <i>Solo Technopark</i>. 2. Tersedia petunjuk cara penggunaan fasilitas ruang publik di <i>Solo Technopark</i>.

Variabel	Indikator	Sub Indikator
	Kelengkapan: Ketersediaan berbagai jenis sarana prasarana pendukung di <i>Solo Technopark</i> yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pengunjung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas penunjang di ruang publik <i>Solo Technopark</i> tersedia dan memadai untuk mendukung aktivitas pengunjung. 2. <i>Solo Technopark</i> memiliki berbagai jenis ruang publik yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
Kenyamanan (X2)	Sirkulasi: Kemudahan pengunjung dalam berpindah antar area di <i>Solo Technopark</i> tanpa adanya hambatan fisik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung <i>Solo Technopark</i> dapat menemukan ruang publik yang ingin dituju tanpa perasaan bingung. 2. Pengunjung <i>Solo Technopark</i> dapat menggunakan fasilitas ruang publik tanpa antre ataupun berdesakan. 3. Tempat parkir luas dan mampu mengakomodasi kebutuhan parkir pengunjung ruang publik <i>Solo Technopark</i>. 4. Jalur pejalan kaki memadai dan terintegrasi dari pintu masuk utama hingga seluruh area publik <i>Solo Technopark</i>. 5. Rendahnya potensi tabrakan atau persinggungan antara jalur pejalan kaki dan kendaraan di area publik <i>Solo Technopark</i>.

Variabel	Indikator	Sub Indikator
	Iklim: Kenyamanan termal yang dipengaruhi oleh tata letak dan keberadaan elemen peneduh di ruang publik <i>Solo Technopark</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elemen peneduh di ruang publik <i>Solo Technopark</i> memadai untuk melindungi pengunjung dari cuaca panas dan hujan. 2. Elemen peneduh di ruang publik <i>Solo Technopark</i> tersedia untuk melindungi kendaraan pengunjung dari cuaca panas dan hujan. 3. Terdapat pepohonan yang rindang di sekitar ruang publik <i>Solo Technopark</i> untuk memberikan udara sejuk.
	Keamanan: Rasa aman yang dirasakan pengunjung <i>Solo Technopark</i> dari potensi tindak kriminal maupun risiko kecelakaan akibat kondisi fisik lingkungan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desain tata letak ruang publik di <i>Solo Technopark</i> memberikan pengunjung rasa privasi saat beraktivitas. 2. Tersedianya petugas keamanan di ruang publik <i>Solo Technopark</i>. 3. Area publik <i>indoor</i> di <i>Solo Technopark</i> memiliki pencahayaan yang memadai untuk mendukung rasa aman pengunjung.
	Kebersihan: Kondisi lingkungan yang terjaga estetika dan sanitasinya dari sampah maupun aroma tidak sedap.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Udara di ruang publik <i>Solo Technopark</i> terasa segar dan bebas dari aroma tidak sedap. 2. Tempat sampah di ruang publik <i>Solo Technopark</i> tersedia dalam jumlah yang banyak sehingga mudah ditemui. 3. Tempat sampah di ruang publik <i>Solo Technopark</i> dikosongkan secara rutin.

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Pengunjung (Y)	Minat Berkunjung Kembali: Keinginan pengunjung untuk mendatangi ulang <i>Solo Technopark</i> di masa mendatang karena pengalaman positif yang didapat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung berniat mengunjungi kembali <i>Solo Technopark</i> untuk mengakses ruang publik yang tersedia. 2. Pilihan fasilitas dan ruang publik yang ditawarkan <i>Solo Technopark</i> sangat variatif dan menarik bagi pengunjung. 3. Pengunjung memilih <i>Solo Technopark</i> dibandingkan dengan ruang publik lainnya.
	Kesesuaian Harapan: Penilaian subjektif pengunjung mengenai sejauh mana fasilitas dan kenyamanan di <i>Solo Technopark</i> memenuhi atau melampaui ekspektasi awal mereka sebelum berkunjung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang disediakan di ruang publik <i>Solo Technopark</i> memenuhi harapan pengunjung. 2. Pengalaman yang pengunjung rasakan di ruang publik <i>Solo Technopark</i> sesuai dengan informasi yang didapatkan sebelum berkunjung.
	Kesediaan Merekomendasikan: Kesiediaan pengunjung untuk memberikan ulasan positif atau mengajak orang lain untuk mengunjungi <i>Solo Technopark</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung bersedia merekomendasikan ruang publik <i>Solo Technopark</i> kepada masyarakat yang belum pernah berkunjung. 2. Pengunjung bersedia memberikan ulasan positif tentang ruang publik <i>Solo Technopark</i> di platform <i>online</i>.

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025)

1.11. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tahapan dari penelitian yang bertujuan mencari dan mengumpulkan data akurat untuk menemukan, mengembangkan, atau membuktikan suatu pengetahuan tertentu. Pengetahuan ini dapat digunakan untuk memahami, menyelesaikan, atau mencegah masalah dalam suatu bidang (Yoga dalam Ibadi, 2024).

1.11.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai kerangka metodologis. Menurut Sugiyono (2023) metode ini berpijak pada positivisme yang mengutamakan data konkret. Informasi yang dikumpulkan diwujudkan dalam bentuk angka yang diproses melalui analisis statistik untuk menarik kesimpulan objektif terkait masalah yang dikaji. Adapun tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe eksplanatori. Tipe ini didefinisikan sebagai penelitian untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sari et al., 2023). Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis pengaruh Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dengan membagikan kuesioner kepada setiap sampel dari populasi yang merupakan pengunjung *Solo Technopark*.

1.11.2. Populasi dan Sampel

1.11.2.1. Populasi

Populasi didefinisikan oleh Mas'ud (2004) sebagai seluruh orang, kejadian, atau jumlah keseluruhan dari unit analisis yang diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang melakukan kunjungan dan

beraktivitas di ruang publik *Solo Technopark* pada bulan November 2025. Penentuan ukuran populasi dalam penelitian ini dilakukan melalui estimasi jumlah pengunjung ruang publik pada bulan November 2025. Estimasi ini didasarkan pada data dua bulan sebelumnya yang relatif stabil, yaitu bulan September dan Oktober. Total pengunjung pada dua bulan tersebut adalah 4.006 pengunjung maka dengan asumsi bahwa pola kunjungan pada bulan November sebanding dengan rata-rata kunjungan bulanan dari dua bulan tersebut, peneliti menetapkan populasi pada penelitian ini sebanyak 2.003 pengunjung.

1.11.2.2. Sampel

Sampel menurut Mas'ud (2004) adalah suatu elemen atau sekelompok elemen dari populasi yang terpilih karena memiliki karakteristik tertentu. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% untuk memperoleh representasi subjek yang akurat.

Gambar 1.5 Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e^2 = kelonggaran ketidakteelitian dikarenakan salah melakukan pengambilan sampel berkisar 1%, 5%, atau 10%.
- 1 = konstanta

Maka perhitungan Rumus Slovin pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2.003}{(1 + (2.003 \times (0.1)^2))}$$

$$n = \frac{2.003}{(1 + (2.003 \times 0.01))}$$

$$n = \frac{2.003}{(1 + 20.03)}$$

$$n = \frac{2.003}{(21.03)}$$

$$n = 95.24$$

Berdasarkan hasil hitung sampel di atas, didapatkan angka sampel sebesar 95.24 yang kemudian dibulatkan menjadi 95 responden penelitian.

1.11.3. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian dibagi menjadi dua jenis, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling* (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan jenis *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel di mana semua anggota dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. *Simple Random Sampling* merupakan metode pemilihan responden yang dilakukan secara acak dari populasi yang ada tanpa memperhitungkan perbedaan atau pengelompokan tertentu di dalamnya, serta dengan asumsi bahwa seluruh anggota populasi memiliki karakteristik yang homogen. Penetapan sampel pada penelitian ini dilakukan secara random terhadap

seluruh pengunjung ruang publik *Solo Technopark* selama periode pengumpulan data sehingga menghasilkan sampel yang dapat merepresentasikan populasi secara keseluruhan dengan kriteria responden berupa: (1) Pengunjung *Solo Technopark* yang menikmati area publik yang ditawarkan di *Solo Technopark*, (2) Berusia minimal 17 tahun, dan (3) Kunjungan yang dilakukan bukan merupakan kunjungan pertama kali.

1.11.4. Jenis Data dan Sumber Data

1.11.4.1. Jenis Data

Berdasarkan klasifikasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2023), jenis data terbagi menjadi dua kategori, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Pada penelitian ini, fokus analisis diarahkan secara spesifik pada pemrosesan data kuantitatif dengan rincian sebagai berikut.

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah informasi yang bersifat deskriptif dan tidak dapat diukur dengan angka. Data ini sering kali berbentuk narasi, cerita, atau deskripsi yang memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena sosial atau perilaku manusia. Data kualitatif sering diperoleh melalui metode seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen (Muspawi, 2024).

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah segala bentuk informasi yang memiliki nilai hitung dan dapat dinyatakan dalam satuan angka. Jenis data ini memungkinkan analisis statistik untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan

berdasarkan data yang terukur. Data ini sering kali diperoleh melalui survei atau kuesioner yang menghasilkan informasi numerik. Data kuantitatif pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung *Solo Technopark* yang bersedia menjadi responden. Data yang didapatkan nantinya akan diolah secara statistika (Muspawi, 2024).

1.11.4.2. Sumber Data

Adapun dua kategori sumber data yang dimanfaatkan pada penelitian ini, meliputi:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya tanpa perantara. Data primer pada penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang diberikan kepada pengunjung *Solo Technopark* untuk mencari tahu tingkat kepuasan pengunjung *Solo Technopark*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung melalui berita, publikasi, ataupun literatur yang dapat menunjang data hasil angka dan hasil kuesioner. Data sekunder pada penelitian ini menggunakan publikasi resmi dari *website Solo Technopark*, buku, dan jurnal artikel yang relevan dengan topik penelitian.

1.11.5. Skala Pengukuran

Mas'ud (2004) menjelaskan jenis-jenis pengukuran dalam penelitian yang dapat digunakan, yaitu:

1. Pengukuran Nominal

Pengukuran nominal merupakan perhitungan hanya membedakan kategori-kategori yang berkaitan dengan variabel.

2. Pengukuran Ordinal

Pengukuran ordinal merupakan perhitungan yang mencerminkan tingkat urutan di antara kategori-kategori yang berkaitan dengan suatu variabel.

3. Pengukuran Interval

Pengukuran interval merupakan perhitungan yang menggunakan angka untuk menyatakan kategori, peringkat, dan jarak variabel yang diukur, di mana jarak antara poin atau nilai memiliki arti yang nyata.

4. Pengukuran Rasio

Pengukuran rasio merupakan perhitungan yang memiliki karakteristik sama dengan pengukuran lainnya, tetapi pengukuran rasio memiliki nilai nol yang memungkinkan untuk menyatakan hubungan dalam bentuk rasio maupun proporsi.

Pada penelitian ini data primer menggunakan jenis pengukuran berbentuk ordinal, yaitu terdapat skor atau nilai untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pernyataan yang paling rendah hingga paling tinggi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert* di mana responden dapat memberikan jawaban yang menunjukkan sejauh mana setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Adapun penentuan skor pada penelitian ini dikategorikan ke dalam empat alternatif, yaitu:

Tabel 1.4 Skala Pengukuran

No.	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025)

1.11.6. Teknik Pengumpulan Data

Priadana dan Sunarsi (2021) menjelaskan bahwa terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan di dalam penelitian, yaitu:

1. Teknik Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawab. Data primer pada penelitian ini diambil melalui hasil pengisian kuesioner yang berisi pernyataan tentang indikator-indikator variabel penelitian oleh 95 responden pengunjung ruang publik *Solo Technopark* yang telah merasakan dan menggunakan ruang publik yang disediakan.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan tanya jawab langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi mendalam terkait penelitian. Wawancara pada penelitian ini akan dilakukan bersama pengelola ruang publik *Solo Technopark* dan beberapa responden penelitian yang merupakan pengunjung ruang publik.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik yang menyediakan bukti autentik untuk memperkuat temuan data primer yang sebelumnya telah dikumpulkan melalui kuesioner maupun wawancara. Melalui teknik ini, data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kepastian yang lebih kredibel.

1.11.7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah sistematis yang menyusul tahap perolehan data untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan pada penelitian (Muhson, 2006). Analisis data dilakukan melalui serangkaian prosedur yang meliputi kategorisasi data, tabulasi data, dan penyajian data untuk tiap-tiap variabel. Selain itu, dilakukan pula pengujian statistik yang berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan atas rumusan masalah dan pengujian hipotesis penelitian. Penelitian ini menggunakan perhitungan uji statistik dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) sebagai media untuk menguji instrumen-instrumen yang ada

1.11.7.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen kuesioner yang telah disusun mampu mengukur parameter penelitian secara valid atau tidak. Sekaran (dalam Mintardjo, 2023) menjelaskan bahwa uji validitas bertujuan untuk memastikan pengukuran memasukkan sekumpulan item yang mewakili dalam memaparkan konsep. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel atau signifikansi $<$ 0,05 maka variabel dapat dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel atau signifikansi $>$ 0,05 maka variabel dapat dinyatakan tidak valid.

1.11.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan stabilitas kuesioner sebagai instrumen penelitian sehingga data yang dihasilkan dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha* (α) untuk menentukan layak tidaknya instrumen tersebut digunakan secara konsisten. Dasar dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) $>$ 0,60 maka variabel dapat dikatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) $<$ 0,60 maka variabel dapat dikatakan tidak reliabel.

1.11.7.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang bertujuan untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan bebas dari penyimpangan asumsi dan memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk memastikan kualitas regresi yang optimal (Sholihah et al., 2023)

1.11.7.3.1. Uji Normalitas

Ghozali (dalam Sholihah et al., 2023) menjelaskan bahwa uji normalitas adalah uji untuk menilai apakah residual memiliki distribusi yang normal dalam model regresi. Untuk mengevaluasi kenormalan distribusi sebaran data, digunakan

uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Adapun acuan dalam pengambilan kesimpulan pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

1.11.7.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi keberadaan hubungan linear yang kuat antar variabel bebas dalam model regresi. Di dalam statistik yang ideal, variabel-variabel bebas seharusnya tidak saling berkorelasi secara signifikan agar hasil analisis tetap objektif. Menurut Ghozali (dalam Mintardjo, 2023) tidak ada gejala multikolinieritas jika nilai VIF di bawah 10 dan nilai toleran lebih dari 0,1.

1.11.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada tidaknya ketidakkonsistenan varians pada nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang memenuhi syarat ditandai dengan adanya homoskedastisitas, yaitu kondisi di mana residual memiliki varians yang konsisten dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali dalam Sholihah et al., 2023).

1.11.7.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan uji untuk menjelaskan pengaruh satu variabel terikat (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) (Yuliara, 2016). Tujuan dari uji ini adalah untuk melihat sejauh mana nilai variabel terikat jika nilai-nilai variabel bebasnya diketahui.

1.11.7.5. Uji Hipotesis

1.11.7.5.1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dimaksudkan untuk menguji apakah seluruh variabel bebas (X1 dan X2) memiliki kontribusi yang bermakna secara kolektif terhadap variabel dependen (Y). Melalui ambang batas signifikansi 5%, hipotesis alternatif akan dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi yang dihasilkan berada di bawah nilai 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat. Adapun landasan dalam menetapkan keputusan pada uji F mencakup:

1. Jika nilai F hitung $>$ F tabel atau signifikansi $<$ 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.
2. Jika nilai F hitung $<$ F tabel atau signifikansi $>$ 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya Fasilitas (X1) dan Kenyamanan (X2) secara simultan tidak memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di *Solo Technopark*.

1.11.7.5.2. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian uji t bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas (X1 atau X2) terhadap variabel terikat (Y). Penentuan penerimaan hipotesis alternatif didasarkan pada kriteria signifikansi 5%, yaitu jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan

bahwa variabel bebas memiliki kontribusi parsial yang nyata terhadap variabel terikat. Adapun landasan dalam menetapkan keputusan pada uji t mencakup:

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel atau signifikansi $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel bebas (X_1 dan X_2) memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).
2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel atau signifikansi $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel bebas (X_1 dan X_2) tidak memberikan kontribusi positif dan dampak yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

1.11.7.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi merupakan persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Penggunaan nilai ini dalam menjelaskan pengaruh simultan X_1 dan X_2 terhadap Y sangat bergantung pada signifikansi hasil uji F . Apabila model regresi linear berganda tidak menunjukkan nilai F yang signifikan, maka koefisien determinasi tersebut tidak memadai untuk memproyeksikan hubungan kolektif antar variabel yang diteliti. Rentang nilai R^2 berada di angka 0 hingga 1, di mana titik nol menunjukkan ketiadaan korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Sebaliknya, angka satu merepresentasikan hubungan linear yang sempurna, yang berarti seluruh perubahan pada variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (Sudariana, 2021).