

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA

### *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON TOURISM PARK VISITORS SATISFACTION*

Gita Ayu Mawarni Lestari<sup>1)</sup>, Sudarijati<sup>2)</sup>, Samsuri<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Djuanda; <sup>2)</sup>Universitas Djuanda; <sup>3)</sup>Universitas Djuanda

Correspondence Author : [gitaayumawarnilestari@gmail.com](mailto:gitaayumawarnilestari@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze: 1) respondents responses to Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance in Matahari Tourism Park, 2) the simultaneous influence of physical bukti, reliability, responsiveness, assurance and empathy in Taman Wisata Matahari, 3) the partial influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy in Taman Wisata Matahari. This research method is descriptive and verification. Sampling was 100 visitors using the Non Probability Sampling method. Data collection techniques through observation, interviews, and distributing questionnaires to visitors who will travel. The data analysis method uses a Likert scale for multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, determination coefficient analysis, F-test and t-test. The assessment of physical evidence on satisfaction is in the very good category, the reliability assessment is in the very good category, the assessment of the responsiveness is in the very good category, the assessment of the guarantee is in the very good category, the assessment of the responsiveness is in the very good category. The test results conclude that simultaneously the variables of Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance have a positive and significant effect on visitor satisfaction at Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor, then partially the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive effect. and significant on visitor satisfaction.*

**Keywords:** *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance.*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) tanggapan responden terhadap bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan di Taman Wisata Matahari, 2) pengaruh secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Taman Wisata Matahari, 3) pengaruh secara parsial bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Taman Wisata Matahari. Metode penelitian ini adalah *deskriptif* dan *verifikatif*. Pengambilan sampel berjumlah 100 pengunjung dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang akan berwisata. Metode analisis data menggunakan skala likert untuk analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, uji-F dan uji-t. Penilaian bukti fisik pada kepuasan termasuk kategori sangat baik, penilaian kehandalan termasuk kategori sangat baik, penilaian terhadap daya tanggap termasuk kategori sangat baik, penilaian terhadap jaminan termasuk kategori sangat baik, penilaian terhadap daya tanggap termasuk kategori sangat baik. Hasil pengujian menyimpulkan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pengunjung di Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor. lalu secara parsial variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci:** *Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan*

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah bidang yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara. Hal ini dibuktikan dari semakin bertambahnya tempat-tempat pariwisata baru yang bermunculan baik dari mulai harga yang relatif terjangkau, hingga sedang, bahkan dengan tarif yang mahal.

Indonesia adalah negara dengan banyak kepulauan serta iklim tropis dimana terdapat obyek tempat wisata mulai dari wahana taman bermain, wisata alam, wisata edukasi, wisata religi, wisata belanja sampai ke wisata yang berbasis kebudayaan. Tetapi dalam mendukung sektor pariwisata tersebut, diperlukan juga unsur-unsur industri yang erat kaitannya dalam hal membantu perkembangan dan kemajuan dunia kepariwisataan.

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan wisata ini yang didasarkan pada dimensi seperti: bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Kualitas pelayanan sangat penting seiring dengan berkembangnya masyarakat sebagai pengunjung, tidak lagi bertindak pada objek melainkan telah menjadi subjek dalam penilaian kualitas pelayanan/jasa suatu perusahaan.

Berdasarkan survey pendahuluan terhadap pengunjung wisata yang dilakukan terdapat hal-hal yang dapat memenuhi kebutuhan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh tempat wisata, terutama dalam hal kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting seiring dengan berkembangnya masyarakat sebagai pengunjung, tidak lagi bertindak pada objek melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas pelayanan/jasa suatu perusahaan. Kemudian, terciptanya pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pengunjung.

Obyek wisata ini pun menjadi salah satu tempat wisata yang begitu ramai dikunjungi terutama pada waktu liburan dan hari-hari besar.

Metode pengukuran kepuasan pengunjung yang digunakan perusahaan melalui sistem keluhan dan saran. Di Taman Wisata Matahari, pengunjungnya pada tahun 2015-2017 mengalami penurunan, sehingga terjadi penurunan jumlah kepuasan pengunjung pada tahun 2015-2017.

Dari hasil data jumlah pengunjung Taman Wisata Matahari pada tahun 2015-2016, diketahui bahwa data menurun dari 866.276 orang (2015) menjadi 811.813 orang (2016) atau menurun sebesar 6.28%. Selanjutnya, pada tahun 2016-2017, penurunan pengunjung sebesar 4.65% dari 811.813 orang (2016) menjadi 774.063 (2017). Apabila penurunan pengunjung tersebut tidak diperhatikan maka akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Penurunan wisatawan di Taman Wisata Matahari diduga karena kualitas pelayanan yang belum optimal, dibuktikan oleh banyaknya keluhan pengunjung melalui media sosial. Adapun keluhannya seperti wahana yang tidak terawat dan kurang tanggapnya petugas dalam membersihkan area wisata, tidak terpenuhinya keinginan pengunjung dalam menggunakan wahana yang tersedia dan kurang tanggapnya petugas dalam membersihkan area wisata, pemungutan parkir liar, semua toilet bayar, toilet yang kurang terawat dan banyak tukang jualan masuk ke area wahana.

Data keluhan pengunjung dari media sosial tahun 2015-2019 Jenis Keluhan wisatawan Taman Wisata Matahari yaitu menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung mengeluh tentang wahana kurang terawat (26,7%), setelah itu diikuti keluhan tentang tempat parkir (pungli) (23,3%) dan toilet tidak terawat (16,6%). Apabila keluhan pengunjung tersebut tidak segera ditanggapi ketidakpuasan pengunjung akan semakin besar.

## MATERI DAN METODE

### Kualitas Pelayanan

Menurut Gravin dan Gregorius Chandra (2012:143), kualitas pelayanan adalah tergantung pada bagaimana seseorang menilainya, sehingga jasa yang menurut seseorang tersebut paling memuaskan merupakan jasa yang memiliki kualitas tertinggi, ada 5 (lima) faktor kualitas pelayanan antara lain:

- 1) bukti fisik;
- 2) empati,
- 3) kehandalan,
- 4) daya tanggap, dan;
- 5) jaminan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Perusahaan harus memperhatikan kualitas dalam menjual produk atau jasa kepada konsumen. Kualitas yang baik akan membantu perusahaan dalam mencapai target yaitu untuk terus tumbuh dan berkembang dalam mendapatkan keunggulan bersaing dengan perusahaan lain. Menurut Tjiptono (2012:174).

Berikut ini adalah 5 (lima) ukuran prinsip dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)  
Keahlian perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. Empati (*Empathy*)  
Perhatian dari perusahaan dalam melayani pelanggan dengan baik.

- c. Kehandalan (*Reliability*)  
Kesanggupan untuk memberikan pelayanan secara segera, sesuai harapan, dan dapat memberikan kepuasan.
- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Semua karyawan memiliki kemampuan dalam membantu para pengunjung dan menanggapi permintaan mereka, lalu dapat menyelesaikan masalah pelanggan dalam menggunakan jasa.
- e. Jaminan (*Assurance*)  
Perilaku karyawan yang dapat menciptakan kepercayaan dari pengunjung pada perusahaan lalu perusahaan memberi timbal balik dengan mewujudkan kenyamanan bagi pengunjung.

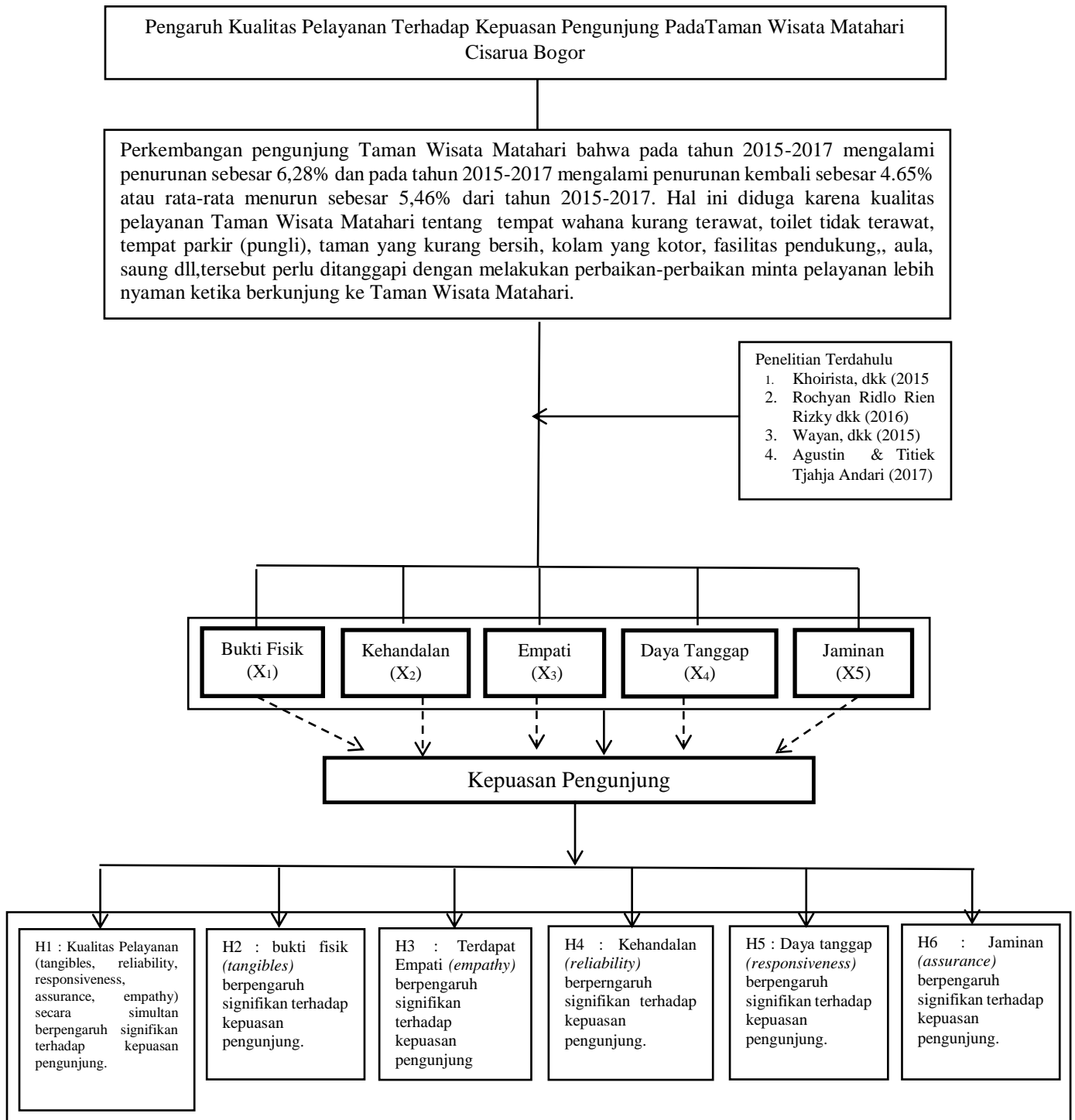
### Kepuasan Pengunjung

Tjiptono (2014:311), mengemukakan bahwa kepuasan pengunjung yaitu respon pelanggan pada evaluasi pada perbedaan harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk atau jasa sebagaimana dipersepsikan setelah jasa.

### Dimensi Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono (2014:101), kesamaan harapan adalah seimbangannya nilai antara kinerja jasa dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keinginan untuk berkunjung kembali merupakan melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait. Kesediaan merekomendasikan adalah pelanggan yang menawarkan jasa yang telah dirasakan kepada orang lain.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2014:156) sampel yaitu bagian dari populasi, pengertian teknik pengambilan sampling yaitu sampling aksidental (*accidental sampling*). Tjiptono (2011:89), accidental sampling merupakan prosedur sampling dimana peneliti mengambil sampel dari orang yang paling mudah dijumpai, untuk sampel berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan: n = Ukuran Sampel, N = Ukuran Populasi, e = Presentase Kelonggaran Ketidakpastian (10%).

### Operasionalisasi Variabel

Untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti, variabel yang akan dianalisis yaitu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) yang memiliki sub variabel : Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Empati (X<sub>2</sub>), Kehandalan (X<sub>3</sub>), Daya Tanggap (X<sub>4</sub>), Jaminan (X<sub>5</sub>). Sedangkan variabel terikat (variabel dependen) yaitu Kepuasan Pengunjung:

**Tabel 1 Operasional Variabel**

Variabel & Konsep	Sub Variabel	Konsep Sub Variabel	Indikator	Skala Ukur
Kualitas pelayanan (X)	Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	Bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. (Tjiptono,2014:282)	1. Penampilan petugas melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat 3. Kemudahan pelayanan 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	Ordinal
	Empati (X <sub>2</sub> )	Empati yaitu memberi perhatian individu secara khusus. (Tjiptono,2014:282)	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan 2. Pelayanan dengan ramah 3. Pelayanan dengan sopan santun 4. Tidak diskriminatif (membedakan)	Ordinal
	Kehandalan (X <sub>3</sub> )	Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah di janjikan kepada pelanggan. (Tjiptono,2014:282)	1. Kecermatan petugas dalam melayani 2. Memiliki pelayanan yang jelas 3. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu pada proses pelayanan	Ordinal
	Daya Tanggap (x <sub>4</sub> )	Daya tanggap adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membatu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu (Tjiptono,2014:282)	1. Merespon setiap pelanggan 2. Pelayanan dengan cepat 3. Pelayanan dengan tepat 4. Pelayanan dengan cermat	Ordinal
	Jaminan (X <sub>5</sub> )	Jaminan adalah karyawan yang mampu menciptakan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. (Tjiptono,2014:282)	1. Tepat waktu dalam pelayanan 2. Biaya dalam pelayanan 3. Legalitas dalam pelayanan	Ordinal
Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan Pegunjung (Y)	Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan yang seimbang dari jasa yang diterima dan yang diharapkan. (Kotler dan Lupiyoadi, 2014:228)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesediaan Merekomendasikan	Ordinal

## Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:137), Data primer didapatkan dari pengamatan pada objek yang akan diteliti secara langsung, seperti melalui kuesioner yang diberikan kepada responden, wawancara, dan observasi. Data Sekunder yaitu sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung, seperti studi kepustakaan, studi lapangan.

## Pengujian Instrument

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Corrected Item Total Correlation*. Berikut rumus teknik korelasi *product moment*. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengunjung;

a = Bilangan Konstanta;

$\beta_1$  = Koefisien regresi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung;

$\beta_2$  = Koefisien regresi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pengunjung;  $\beta_3$  = Koefisien regresi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pengunjung;

$\beta_4$  = Koefisien regresi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengunjung;

$\beta_5$  = Koefisien regresi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh empati terhadap kepuasan pengunjung;

$\varepsilon$  = Faktor lain yang tidak diteliti.

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui dan mengukur rendah atau tdiaknya hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. Interpretasi dari nilai koefisien korelasi adalah  $r = 0$  (sangat rendah),  $r = 1$  (searah dan sangat kuat), dan  $r = -1$  (berlawanan arah dan sangat kuat)

Hasilnya 18 item pernyataan menjadikan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner merupakan indikator dari variabel. Penelitian ini uji konsistensi internal dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*, sehingga suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memenuhi standard koefisien  $\alpha > 0,6$ . Hasilnya semua variabel dinyatakan reliabel.

## Metode Analisis

Persamaan dalam regresi linier berganda yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Analisis koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. Digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara variabel dependen Kepuasan Pengunjung dan Uji F dilakukan untuk membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Matahari Cisarua Bogot digunakan Uji F dengan hipotesis statistik (Priyatno, 2011:57).

1 Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak mempunyai pengaruh dan signifikan.

2 Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

Uji t dengan hipotesis statistik (Priyatno, 2011:57):

1 Untuk bukti fisik ( $X_1$ )/ empati ( $X_2$ )/ kehandalan ( $X_3$ )/ daya tanggap ( $X_4$ )/ jaminan ( $X_5$ ), jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Taman Wisata Matahari adalah tempat wisata keluarga yang berlokasi di kawasan Puncak-Bogor. Taman Wisata Matahari adalah taman wisata yang dimiliki oleh seorang pengusaha bernama Hari Darmawan. Melihat sosok Bapak Hari Darmawan di usia yang sudah 69 tahun, mengingatkan pada MATAHARI DEPT STORE, jaringan bisnis retail yang dibangunnya sejak tahun 1958. Setelah lebih dari 35 tahun mengembangkan kerajaan retailnya, Bapak Hari Darmawan memilih menjual sebagian besar sahamnya kepada Lippo Group, selanjutnya bersama anak-anaknya membuat lembaran baru dengan membangun bisnis yang baru yaitu membangun Taman Wisata Matahari.

### Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian

Uji Validitas Menurut Ghazali (2011:43), Kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat menggambarkan hal yang diukur pada kuesioner tersebut. Hasil angka korelasi dibandingkan dengan angka pada tabel korelasi  $r$  dengan taraf signifikan 5 %.

Berdasarkan uji validitas terhadap 18 item pernyataan menjadikan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel. Setelah mendapatkan item-item pertanyaan kuesioner yang valid dapat dilanjutkan Uji Reliabilitas yang dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach Alpha* dengan batasan penerimaan yaitu sebesar 0,6. Uji Reliabilitas pada penelitian memakai *Software SPSS 20 For Windows* dan hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena *Cronbach Alpha*  $> 0.6$ .

### Deskripsi Karakteristik Pengunjung

Karakteristik pengunjung dalam penelitian ini mayoritas laki-laki sebanyak 74 orang, berusia 18-27 tahun sebanyak 42 orang, status pernikahan belum menikah sebanyak 78 orang, tingkat pendidikan SMP 40 orang, pekerjaan pelajar/mahasiswa dan memiliki pendapatan Rp. 1.000.000 - Rp. 3.650.000.

### Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Variabel Bukti Fisik

Hasil rekapitulasi tanggapan kualitas pelayanan terhadap bukti fisik, yaitu :

**Tabel 3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Pengunjung Terhadap Variabel Bukti Fisik**

No	Uraian	Penilaian	Keterangan	Interpretasi
1	Penampilan petugas	4,66	Sangat Rapih	Petugas Taman Wisata Matahari sudah menggunakan seragam dengan rapih sesuai dengan prosedur.
2	Memberikan kenyamanan kepada pengunjung	4,67	Sangat Baik	Taman Wisata Matahari telah memberikan fasilitas sarana/prasarana yang membuat pengunjung nyaman.
3	Kemudahan kepada pengunjung	4,44	Sangat Baik	Taman Wisata Matahari telah memberikan kemudahan sangat baik kepada pengunjung.
4	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	4,37	Sangat Baik	Petugas dengan menjalankan standar operasional oleh Taman Wisata Matahari.
Nilai Rata-Rata Tanggapan Terhadap Bukti Fisik		4,63	Sangat Baik	Bukti Fisik sudah sangat baik dikatakan pengunjung dibuat nyaman mungkin dalam pelayanan oleh pemilik Taman Wisata Matahari.

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 tersebut hasil dari rekapitulasi menyatakan rata-rata tanggapan pengunjung terhadap bukti fisik adalah 4,63 termasuk kategori sangat baik. Angka

penilaian tertinggi terdapat pada penampilan petugas kategori 4,67 artinya Taman Wisata Matahari telah memberikan fasilitas sarana/prasarana yang membuat pengunjung

nyaman, sedangkan penilaian terendah sebesar 4,37 artinya petugas dengan

menjalankan standar operasional oleh Taman Wisata Matahari.

**Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Variabel Empati**

Hasil rekapitulasi tanggapan kualitas pelayanan terhadap empati, yaitu

**Tabel 4 Rekapitulasi Skor Tanggapan Pengunjung Terhadap Variabel Empati**

No	Uraian	Penilaian	Keterangan	Interpretasi
1	Mendahulukan kepentingan pengunjung	4,86	Sangat Baik	Petugas Taman Wisata Matahari lebih membutuhkan keamanan, sosial, dan fisik untuk pengunjung.
2	Melayani dengan ramah dan sopan	4,78	Sangat Sopan	Petugas harus bersikap ramah dan sopan ketika melayani pengunjung sudah sangat ramah.
3	Melayani dengan sabar	4,12	Sabar	Petugas Taman Wisata Matahari harus sabar dalam melayani pengunjung seperti membagikan tiket kepada pengunjung, sabar dalam menghadapi sifat pengunjung.
4	Melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	4,82	Sangat Baik	Pelayanan pada Taman Wisata Matahari tidak deskriminatif dalam melayani pengunjung
Nilai Rata-Rata Tanggapan Terhadap Empati		4,64	Sangat Baik	Empati pada Taman Wisata matahari dikatakan sangat baik dalam melayani pengunjung

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4 tersebut hasil dari rekapitulasi menyatakan rata-rata tanggapan pengunjung terhadap empati adalah 4,64 termasuk kategori sangat baik. Angka penilaian tertinggi sebesar 4,86 artinya Taman Wisata Matahari lebih membutuhkan keamanan, sosial, dan fisik

kepada pengunjung, sedangkan penilaian terendah sebesar 4,12 artinya petugas Taman Wisata Matahari petugas Taman Wisata Matahari harus sabar dalam melayani pengunjung seperti membagikan tiket kepada pengunjung, sabar dalam menghadapi sifat pengunjung.

**Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Variabel Kehandalan**

Hasil rekapitulasi tanggapan kualitas pelayanan terhadap kehandalan, yaitu :

**Tabel 5 Rekapitulasi Skor Tanggapan Pengunjung Terhadap Variabel Kehandalan**

No	Uraian	Penilaian	Keterangan	Interpretasi
1	Kecermatan petugas	4,27	Baik	Petugas Taman Wisata Matahari dalam menanggapi keluhan pengunjung.
2	Memiliki standar pelayanan	4,38	Sangat Baik	Taman Wisata Matahari memiliki standar pelayanan sangat baik kepada pengunjung.
3	Menggunakan alat bantu	4,51	Sangat Baik	Petugas Taman Wisata Marahari memberikan alat bantu yang disediakan setiap wahana seperti memakai pelampung, helm, sabuk pengaman.
Nilai Rata-Rata Tanggapan Terhadap Kehandalan		4,48	Sangat Baik	Kehandalan pada Taman Wisata Matahari dikatakan sangat handal. Hal ini dikarenakan adanya standar operasional yang jelas dalam melayani pengunjung baik keluhan dan lain-lain.

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 5 tersebut hasil dari rekapitulasi menyatakan rata-rata tanggapan pengunjung terhadap kehandalan

adalah 4,48 termasuk kategori sangat baik. Angka penilaian tertinggi sebesar 4,51 artinya petugas Taman Wisata Marahari



memberikan alat bantu yang disediakan setiap wahana seperti memakai pelampung, helm dan sabuk pengaman, sedangkan

penafsiran terendah sebesar 4,27 artinya petugas dalam menyelesaikan keluhan pengunjung.

**Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Variabel Daya Tanggap**

Hasil rekapitulasi tanggapan kualitas pelayanan terhadap daya tanggap, yaitu :

**Tabel 6 Rekapitulasi Skor Tanggapan Pengunjung Terhadap Variabel Daya Tanggap**

No	Uraian	Penilaian	Keterangan	Interpretasi
1	Tanggapan Keluhan	4,65	Sangat Tanggap	Karyawan tanggap dalam memberikan bantuan, dalam keluhan pengunjung dan karyawan tanggap dalam merespon pertanyaan pengunjung.
2	Memberikan pelayanan dengan cepat	4,45	Sangat Cepat	Kondisi ini menggambarkan bahwa cepat melayani dan merespon pengunjung.
3	Memberikan pelayanan dengan tepat	4,52	Sangat Tepat	Taman Wisata Matahari memberikan pelayanan dengan tepat kepada pengunjung.
4	Memiliki memberikan pelayanan dengan cermat	4,48	Sangat Cermat	Petugas Taman Wisata Matahari dalam memberikan layanan dengan hati-hati, dan teliti dalam melayani pengunjung.
Nilai Rata-Rata Tanggapan Terhadap Daya Tanggap		3,49	Baik	Daya Tanggap pada Taman Wisata Matahari hal ini dikarenakan petugas dalam merespon/melayani setiap pengunjung dengan baik

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 6 tersebut hasil dari rekapitulasi menyatakan rata-rata tanggapan pengunjung terhadap daya tanggap adalah 3,49 termasuk kategori sangat baik. Angka penilaian tertinggi sebesar 4,65 artinya karyawan tanggap dalam

memberikan bantuan, dalam keluhan pengunjung dan karyawan tanggap dalam merespon pertanyaan pengunjung, sedangkan penilaian terendah sebesar 4,45 artinya kondisi ini menggambarkan bahwa cepat melayani dan merespon pengunjung.

**Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Variabel Jaminan**

Hasil rekapitulasi tanggapan kualitas pelayanan terhadap jaminan pada tabel 7 sebagai berikut :

**Tabel 7 Rekapitulasi Skor Tanggapan Pengunjung Terhadap Variabel Jaminan**

No	Uraian	Penilaian	Keterangan	Interpretasi
1	Tepat Waktu	4,15	Baik	Petugas bekerja tepat waktu misalnya pembukaan loket sesuai dengan tepat waktu yang ditetapkan oleh Taman Wisata Matahari.
2	Informasi Jenis Biaya	4,33	Sangat Jelas	Taman Wisata Matahari telah mencantumkan jenis biaya melalui website dan brosur dengan sangat jelas sangat jelas, sehingga pengunjung memahami biaya sebelum datang ke Taman Wisata Matahari.
3	Memiliki Legalitas	4,40	Sangat Baik	Taman Wisata Matahari telah memiliki legalitas yang sah sesuai aturan pemerintah.
Nilai Rata-Rata Tanggapan Terhadap Jaminan		4,29	Sangat Baik	Jaminan pada Taman Wisata Matahari dikatakan sangat baik dalam melakukan pelayanan kepada penunjang.

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 7 tersebut hasil dari rekapitulasi menyatakan rata-rata tanggapan pengunjung terhadap jaminan

adalah 4,29 termasuk kategori sangat baik. Angka penilaian tertinggi sebesar 4,40 artinya Taman Wisata Matahari telah

memiliki legalitas yang sah sesuai aturan pemerintah, sedangkan penilaian terendah sebesar 4,15 artinya petugas bekerja tepat

waktu misalnya pembukaan loket sesuai dengan tepat waktu yang ditetapkan oleh Taman Wisata Matahari.

### Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengunjung

Hasil rekapitulasi tanggapan kualitas pelayanan terhadap jaminan pada tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 8 Rekapitulasi Skor Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengunjung**

No	Uraian	Penilaian	Keterangan	Interpretasi
1	Kesesuaian Harapan	4,57	Sangat Baik	Kesesuaian Harapan yaitu pelayanan dari Taman Wisata Matahari sudah sangat baik kepada pengunjung.
2	Minat Berkunjung Kembali	4,46	Sangat Baik	Minat berkunjung kembali dengan mengajak saudara/teman untuk berkunjung ke Taman Wisata Matahari sangat baik.
3	Kesediaan Merekomendasikan	4,51	Sangat Baik	Kesediaan Merekomendasikan kepada sahabat/kerabat yang berkunjung ke Taman Wisata Matahari sangat baik.
Nilai Rata-Rata Tanggapan Terhadap Kepuasan Pengunjung		4.93	Sangat Baik	Kepuasan pengunjung kepada sahabat/kerabat yang berkunjung ke Taman Wisata Matahari sangat baik.

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 8 tersebut hasil dari rekapitulasi menyatakan rata-rata tanggapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah 4,93 termasuk kategori sangat baik. Angka penilaian tertinggi sebesar 4,57 artinya kesesuaian harapan dikatakan adanya pelayanan dari Taman Wisata Matahari sudah sangat baik kepada pengunjung, sedangkan penilaian terendah sebesar 4,46 artinya minat berkunjung kembali dengan mengajak saudara/teman untuk berkunjung ke Taman Wisata Matahari sangat baik.

### Hasil Estimasi Persamaan Regresi

Bentuk persamaan dihitung dengan menggunakan analisis regresi berganda. Adapun ringkasan data hasil penelitian. Disajikan Persamaan regresi koefisien regresi  $B_1 = 0,448$ ; menunjukkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengunjung, artinya jika bukti fisik meningkat lebih baik maka kepuasan pengunjung (Y) juga akan meningkat sedangkan variabel lain tetap. Koefisien regresi  $B_2 = 0,635$ ; menunjukkan variabel empati memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengunjung, artinya jika empati meningkat lebih baik maka kepuasan

pengunjung (Y) juga akan meningkat, sedangkan variabel lain tetap. Koefisien regresi  $B_3 = 0,480$ ; menunjukkan variabel kehandalan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengunjung, artinya jika kehandalan meningkat lebih baik maka kepuasan pengunjung (Y) juga akan meningkat, sedangkan variabel lain tetap. Koefisien regresi  $B_4 = 0,330$ ; menunjukkan variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengunjung, artinya jika daya tanggap meningkat lebih baik maka kepuasan pengunjung (Y) juga akan meningkat, sedangkan variabel lain tetap. Koefisien regresi  $B_5 = 0,144$ ; menunjukkan variabel jaminan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengunjung, artinya jika jaminan meningkat lebih baik maka kepuasan pengunjung (Y) juga akan meningkat, sedangkan variabel lain tetap. Dari hasil analisis korelasi dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (r) adalah 0,828. Besarnya sumbangan variabel bukti fisik, empati kehandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan variabel kepuasan pengunjung secara simultan yang dapat dilihat dari *R Square* yaitu 0,686. Hal ini menunjukkan bahwa 68,6 % pengaruh dari variabel bukti fisik, empati kehandalan, daya

tanggap, jaminan terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 68,6%, sedangkan 31,4% dipengaruhi variabel-

variabel tidak diteliti yaitu kualitas produk, emosional, harga dan kemudahan (Irawan 2011:98).

**Tabel 9 Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda Model Penelitian**

<b>Hasil Estimasi Persamaan Regresi</b>				
Variabel	B	t hitung	Sig t	Beta
Costanta	7.838	2.886	.005	
Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	.448	3.796	.000	.280
Empati (X <sub>2</sub> )	.635	4.354	.000	.303
Kehandalan (X <sub>3</sub> )	.480	4.029	.000	.302
Daya Tanggap (X <sub>4</sub> )	.330	2.666	.009	.201
Jaminan (X <sub>5</sub> )	.144	2.029	.045	.122
t tabel	1,661	F hitung	41.126	
R	0.828	F tabel	2.31	
R Square	0.686	Sig F	,000 <sup>b</sup>	

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan data di atas. diketahui bahwa Fhitung sebesar 41.126 dan nilai Ftabel untuk  $\alpha = 0,05$  dengan  $V1 = 5 - 1 = 4$  dan  $V2 = 100 - 5 - 1 = 94$  adalah sebesar 2,31 yang menunjukkan bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel ( $41.126 > 2,31$ ). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H<sub>0</sub> ditolak serta Ha diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% variabel X terdapat pengaruh secara simultan pada bukti fisik (X<sub>1</sub>), empati (X<sub>2</sub>), kehandalan (X<sub>3</sub>), daya tanggap (X<sub>4</sub>), jaminan (X<sub>5</sub>) dan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengunjung (Y).

#### **Pengaruh Bukti Fisik (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)**

Berdasarkan tabel hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui nilai t hitung adalah sebesar 3.796 dan sedangkan t tabel dengan signifikan  $\alpha = 0,05$  nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , uji sisi kanan dan  $n = 100$  adalah sebesar 1,661, maka bila dibandingkan dengan t hitung =  $3.796 > 1.661$  berarti dapat disimpulkan bahwa dengan derajat kebebasan  $100 - 5 - 1 = 94$  memiliki pengaruh positif dan signifikan dari bukti fisik, artinya Ha diterima serta Ho ditolak, yaitu bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Kartika (2013).

#### **Pengaruh Empati (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)**

Empati (X<sub>2</sub>) dengan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 4.354 lebih besar dari t<sub>tabel</sub> ( $4.354 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dapat dinyatakan Ha diterima serta Ho ditolak, maksudnya secara parsial empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini sesuai dengan penelitian Zakaria Wahab (2015), menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

#### **Pengaruh Kehandalan (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)**

Kehandalan (X<sub>3</sub>) dengan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 4.029 nilainya lebih besar dari t<sub>tabel</sub> ( $4.029 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian Ha diterima serta Ho ditolak, maka kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung. Sama dengan penelitian oleh Arie (2015), menunjukkan bahwa kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

#### **Pengaruh Daya Tanggap (X<sub>4</sub>) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)**

Daya tanggap (X<sub>4</sub>) dengan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 2.666 lebih besar dari nilai t<sub>tabel</sub> ( $2.666 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,009 < 0,05$ .

Dengan demikian  $H_a$  diterima serta  $H_0$  ditolak, maka daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung. Sama dengan penelitian oleh Afrinda (2015), menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

#### **Pengaruh Jaminan ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)**

Jaminan ( $X_5$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.029 lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.029 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi  $0,045 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima serta  $H_0$  ditolak, maka jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung. Sama dengan penelitian oleh Abdur (2017), menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang diberikan yaitu:

1. Rata-rata tanggapan pengunjung terhadap bukti fisik dengan rata-rata 4,63 dapat diartikan sangat baik dalam hal ini pengunjung dibuat nyaman mungkin dalam pelayanan oleh pengelola Taman Wisata Matahari, empati dengan rata-rata 4,64 diartikan empati pada Taman Wisata matahari dikatakan sangat baik dalam melayani pengunjung, daya tanggap dengan rata-rata 3,49 diartikan baik dalam hal ini petugas dalam mersepon/melayani setiap pengunjung dengan baik, jaminan dengan rata-rata 4,29 diartikan sangat baik dalam hal ini melakukan pelayanan kepada penunjang, kepuasan pengunjung dengan rata-rata 4,93 diartikan sangat baik dalam hal ini Kepuasan pengunjung kepada sahabat/kerabat yang berkunjung ke Taman Wisata Matahari sudah sangat baik.
2. Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pengunjung bagian bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap

dan empati pada Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan Kualitas Pelayanan bagian bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan empati pada Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor

#### **Saran**

Adapun saran yang diberikan yaitu:

1. Dilihat dari tanggapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan dengan cara memberikan pelatihan terhadap karyawan untuk meningkatkan kehandalan dalam menjalankan tugasnya terutama dalam pengadministrasian dan keamanan pengunjung, memberikan pewarnaan cat pada permainan, memberikan pewarnaan cat dinding yang selaras dengan tema pada setiap ruangan hotel dan villa, menambahkan wahana, menambah kursi roda untuk lansia dan kesesuaian harapan dengan jasa yang diberikan Taman Wisata Matahari sudah sangat baik kepada pengunjung. Memperbaiki kedisiplinan karyawan dengan cara menerapkan peraturan secara tegas, meningkatkan kecermatan karyawan memberikan pelayanan yang lebih teliti, memberikan kesediaan merekomendasikan kepada pengunjung karena fasilitasnya baik.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar bisa menambah variabel penelitian seperti kualitas produk, emosional, harga, dan kemudahan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan Terimakasih kepada Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor dan Taman Wisata Matahari atas berkontribusi dalam penelitian ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rohman, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr.Montir.Skripsi. Halaman 1-101. Citayam.
- Afrinda Khorista dan Meliawatu. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen pada Fedex Express Surabaya. Vol 2, No 3. Halaman 8-11.
- Gravin Gregorius Chandra 2012. Service Quality & Satisfaction. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irawan, Handi, 2012. Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan. Cetakan pertama : PT Gramedia. Jakarta.
- Kartika, Endo Wijaya. 2008. Analisa Pagaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Volume.12, no 1.Halaman 6-12. Banyuwanyi.
- Kotler, Philip, 2014. Manajemen Pemasaran. PT Prenhallido. Jakarta.
- Lupiyoadi, 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Ni Made Arie S. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. Jurnal Manajemen. Volume 4 No 8.Hal.1-15. Ubud Gianyar.
- Priyatno, Duwi, 2011, Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS, Mediakom, Jakarta.Saladin, 2010, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, CV. Linda Karya, Bandung.
- Rochyan, Ridho Rien Rizky dan Deni Rustiawan 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengunjung (studi kasus pada konsumen PT Graha Service Indonesia Cabang Semarang). Jurnal Manajemen. Volume. 02. No.5 Halaman 1-2. Semarang.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2014. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Edisi Pertama. Media Pressindo. Jakarta.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Skripsi dan Tesis. Rajawali. Jakarta.
- Tintin Agustin, Titiek Tjahja Andari, Rahmatb Gunawan., 2017. Pengaruh Kualitas Jasa Pada kepuasan Pasien Jamkesda Rawat Inap Di RSP DR.M.Goenawan Partowidigdo. Jurnal Visionida. Volume 1 Nomor 1, juni 2015..Cisarua Bogor.
- Tri Ulfa Wardani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengunjung Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN). Jurnal Skripsi Manajemen. Volume 1 No 6. Halaman 1-116. Sumatera Utara.
- Wayan dan Widya Suryadharma 2015.Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona. Jurnal Manajemen. Volume. 4. No.4. Halaman. 930-942. Denpasar Timur
- Zainul Arifin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Pengusaha Jasa Pengguna Jasa Transportasi PT. Eka Sari Lorena Jurnal Manajemen.Volume.2. No.7. Halaman 1-7.Bogor.
- Zakaria Wahab, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines (studi kasus di Kota Palembang). Jurnal Skripsi Manajemen. Volume.3, No 2. Halaman 1-7. Palembang.