
PRESENTASE HUBUNGAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PRODUK IKAN BAKAR DI PANTAI LOANG BALOQ

Oleh

Ni Luh Putu Febri Satriani¹, I Ketut Bagiastra² & Ajuar Abdullah³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : ¹niluhputufebriatriani@gmail.com, ²iktbagiastra@gmail.com

³ajuarabdullah@gmail.com

Article History:

Received: 04-04-2024

Revised: 07-04-2024

Accepted: 11-04-2024

Keywords:

Kepuasan Pengunjung,
Kualitas Produk.

Abstract: Pantai Loang Baloq merupakan salah satu pusat kuliner yang terbilang relatif mudah diakses dari destinasi wisata kuliner lainnya, karena lokasinya yang dekat dengan pusat kota Mataram menjadikannya tempat favorit para pecinta seafood. Kepuasan, hal ini yang perlu diperhatikan agar pengunjung melakukan pembelian dan berkunjung lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mengetahui pentingnya hubungan persentase kepuasan pengunjung dengan kualitas produk ikan bakar di destinasi wisata Pantai Loang Baloq. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data khususnya analisis regresi linier sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, angket dan dokumentasi. Sampel penelitian ini berjumlah 30 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas produk. Kepuasan pengunjung berhubungan dengan variabel kualitas produk sebesar 72,6%, sedangkan sisanya sebesar 27,4% berhubungan dengan variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Pantai Loang Baloq merupakan salah satu pusat kuliner yang terbilang relatif mudah diakses dari objek wisata kuliner lainnya, karena lokasinya yang dekat dengan pusat kota Mataram menjadikannya favorit para pecinta kuliner lezat berbahan dasar seafood. Garis pantai yang indah dikelilingi pepohonan rindang mampu menambah nikmatnya membeli olahan makanan laut yang dijual oleh pedagang lokal.

Salah satu produk wisata kulinernya adalah olahan hasil laut yang dapat dinikmati sambil menyaksikan indahnya matahari terbenam dan desiran ombak. Kunci yang harus dimiliki oleh para penjual adalah kepuasan, hal ini menjadi hal yang harus diperhatikan agar pengunjung dapat membeli dan berkunjung berulang kali. Mengetahui dan menentukan persentase hubungan kepuasan pengunjung dengan kualitas produk ikan bakar di objek wisata Pantai Loang Baloq.

Indikator kepuasan menurut Wilkie dalam (Novita Sari, 2016) ulasan berjudul “Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner di Kawasan Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis”. Dengan asumsi ada 3 faktor yang menciptakan kepuasan wisatawan, yaitu:

a. Harapan (Expectation)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa terbentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Selama proses pembelian, konsumen berharap barang atau jasa yang diterimanya sesuai dengan keinginan, keinginan, dan keyakinannya.

b. Kinerja (Performance)

Ini adalah pengalaman konsumen tentang bagaimana kinerja suatu barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapannya. Dengan mengkonsumsi suatu produk atau jasa,

c. Perbandingan (comparison)

Adalah pengalaman konsumen tentang bagaimana kinerja suatu barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapannya. Dengan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kualitas Produk

Secara definisi, kualitas adalah mutu baik atau buruknya suatu produk diproduksi sesuai spesifikasi yang telah ditentukan atau memenuhi kebutuhan. Adapun elemen yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas produk adalah (Lupiyoadi dalam Gunawan, 2020):

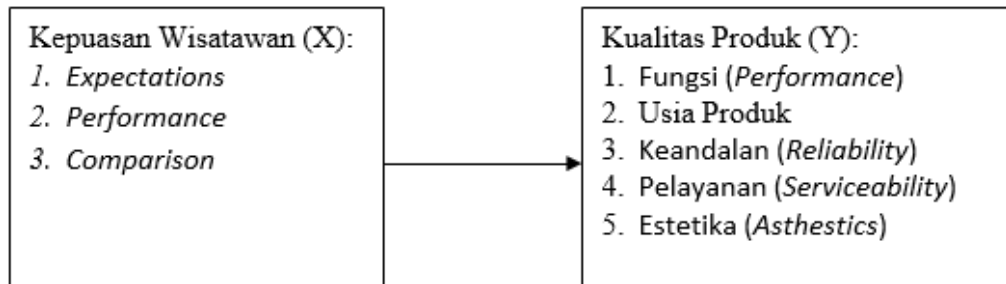
- a. Fungsi (Performance), yaitu cita rasa produk yang disajikan sesuai dengan porsi produk yang disajikan.
- b. Usia produk dan ketahanan (Durability), yaitu produk tidak mudah rusak, dan keawetan produk.
- c. Keandalan (Reliability), yaitu produk sehat dan higienis yang disajikan. Kesegaran bahan yang digunakan dalam proses produksi.
- d. Pelayanan (Serviceability), yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat dan akurat. Pelayanan yang baik dan ramah, dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Estetika (Aesthetics), yaitu penampilan produk, rasa produk, dan aroma produk.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang disajikan dalam bentuk angka. Data ini menunjukkan nilai besaran atau variabel yang diwakilinya. Sifat data ini adalah data runtut waktu (time series), artinya data tersebut merupakan hasil observasi dalam kurun waktu tertentu.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan penelitian deskriptif kuantitatif merupakan metode penelitian yang mendeskripsikan dan menjelaskan variabel independen untuk menganalisis hubungannya dengan variabel dependen (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, digunakan Analisis Deskriptif, dan Analisis Korelasi Pearson Product Moment.

Digambarkan pada gambar 1 dibawah yaitu variabel kepuasan pengunjung (X) yang terdiri dari Expectations, Performance, Comparison, berhubungan dengan Kualitas Produk (Y) yang terdiri dari dimensi Fungsi, Usia produk, Keandalan, Pelayanan, Estetika adalah sebagai berikut:



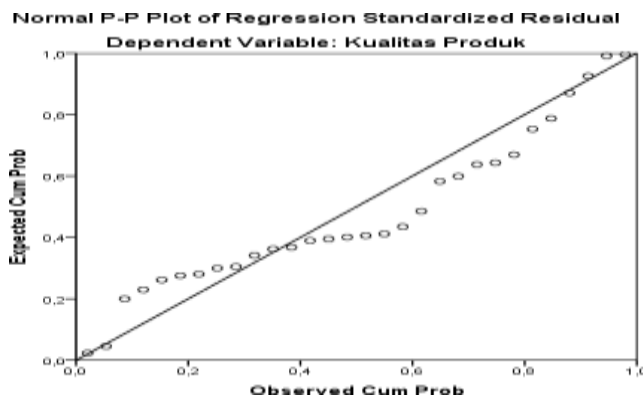
Gambar 1. Krangka Pemikiran

H0: Tidak terdapat hubungan variabel kepuasan pengunjung dengan kualitas produk.

H1: Terdapat hubungan variabel kepuasan pengunjung dengan kualitas produk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas (P-Plot)



Gambar 2 Uji Normalitas (P-Plot)

Sumber: Data olahan SPSS, 2023

Berdasarkan gambar 2 diatas, terlihat jika data menyebar dan mengikuti garis diagonal yang artinya data berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 1. Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Produk * Kepuasan Pengunjung	Between Groups	(Combined)	632,633	20	31,632	6,144	,004
		Linearity	492,910	1	492,910	95,745	,000
		Deviation from Linearity	139,724	19	7,354	1,428	,298
	Within Groups	46,333	9	5,148			
Total			678,967	29			

Sumber: Data olahan SPSS, 2023

- Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig): nilai Deviation from Linearity Sig. adalah 0,298 Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kepuasan

Pengunjung (X) dengan variabel Kualitas Produk (Y).

- Berdasarkan Nilai F: dari output di atas, diperoleh nilai F hitung adalah 1,428 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kepuasan Pengunjung (X) dengan variabel Kualitas Produk (Y)

Uji Heterokedastisitas

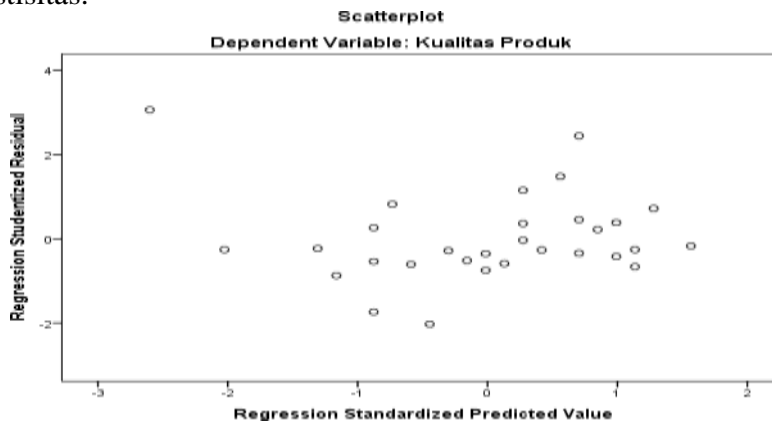
Tabel 2. Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,223	1,408		2,999	,006
	Kepuasan Pengunjung	-,077	,044	-,312	-1,737	,093

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Data olahan SPSS, 2023

Diperoleh nilai signifikansi 0,093 lebih besar 0,05, sehingga dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 3 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data olahan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Scatterplot diatas, terlihat bahwa penyebaran titik titik terbentuk secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu, berdasarkan hal ini disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada data, mengacu pada pendapat Ghozali (2018) yang menyatakan jika tidak ada pola yang jelas pada Grafik Scatterplot, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu X dan Y, maka tidak masalah heteroskedastisitas.

Tabel 3. Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,544	2,190		5,271	,000
	Kepuasan Pengunjung	,592	,069	,852	8,613	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Produk Sumber:

Data olahan SPSS, 2023

Karena nilai koefisien regresi bernilai plus (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pengunjung (X) berhubungan positif terhadap Kualitas Produk (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah : $Y = 11,554 + 0,592 X$

Tabel 4. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,544	2,190		5,271	,000
	Kepuasan Pengunjung	,592	,069	,852	8,613	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Produk Sumber:

Data olahan SPSS, 2023

Karena nilai t hitung sebesar 8,613 lebih besar dari $> 2,048$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima (signifikan) yang berarti variabel independen menghubungkan variabel dependen, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa “Ada Hubungan Kepuasan Pengunjung (X) terhadap Kualitas Produk (Y)”.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,726	,716	2,57777

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengunjung

b. Dependent Variable: Kualitas Produk

Sumber: Data olahan SPSS, 2023

Nilai R square sebesar 0,726 yang berarti variabel kepuasan pengunjung menghubungkan variabel kualitas produk sebesar 72,6%. Sisanya sebesar 27,4 % dihubungkan oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan Tabel Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi (Sugiyono, 2018), hasil penelitian ini berada pada interval 60%-79,99%, yang berarti bahwa tingkat hubungan termasuk dalam kategori kuat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi data yang dilakukan pada penelitian ini, maka pembahasannya sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kepuasan Pengunjung (X) terhadap variabel Kualitas Produk (Y), dengan tingkat hubungan sebesar 72,6%, ini didasarkan pada hasil Koefisien Determinasi, didapatkan nilai R^2 sebesar 0,726, sedangkan sisanya sebesar 27,4 % dihubungkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hubungan antara variabel ini termasuk dalam kategori kuat, mengacu pada Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi yang terletak pada interval 60,00-79,99 (Sugiyono, 2012).
2. Hasil persamaan regresi yang didapat adalah : $Y = 11,554 + 0,592X$, yang artinya terdapat hubungan positif antara kepuasan pengunjung dengan kualitas produk artinya semakin tinggi kepuasan pengunjung maka semakin tinggi juga kualitas produk. Angka 11,554 merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Kepuasan Pengunjung (X) maka nilai konsisten Kualitas Produk (Y) adalah sebesar 11,554. angka koefisien regresi. Nilainya

sebesar 0,592. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat Kepuasan Pengunjung (X), maka Kualitas Produk (Y) akan meningkat sebesar 0,592.

3. Berdasarkan pada hasil uji parsial untuk menentukan hipotesis, dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada hubungan variabel Kepuasan Pengunjung (X) dengan Kualitas Produk (Y), Hal ini berdasarkan dari Hasil uji t yang diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persentase yang dicapai variabel kepuasan pengunjung berhubungan signifikan dengan variabel kualitas produk. Karena kepuasan pengunjung dikaitkan dengan variabel kualitas produk sebesar 72,6%, maka hubungan variabel tersebut termasuk dalam kategori kuat yang relevan dengan interpretasi nilai koefisien determinasi pada rentang interval 60,00-79,99. Oleh karena itu, sisanya sebesar 27,4 perlu dikaji lebih lanjut dengan menghubungkannya dengan variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gunawan, R. D. (2020). Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor. *Jurnal Visionida*, Vol. 6, 65-66.
- [2] Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang : Universitas Diponegoro.
- [3] Sari, N (2016). Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkais. *Journaladministrasi(JAB)*Vol. 50 No.06
- [4] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.