
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEDAGANG KAKI LIMA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DAN HARGA PRODUK DI DESTINASI WISATA TAMAN UDAYANA, KOTA MATARAM

Oleh

Pande Ketut Anindya¹ Syech Idrus² & Ida Nyoman Tri Darma Putra³

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

Email : ¹pandeketutanindya@gmail.com, ²seidroes@gmail.com &

³ida.nyoman.putra@gmail.com

Article History:

Received: 07-05-2024

Revised: 10-05-2024

Accepted: 14-05-2024

Keywords:

Quality of Service, Cost of Goods, Visitor Satisfaction.

Abstrak This study discusses the effect of service quality and product prices on visitor satisfaction at the Udayana Park tourist destination, Mataram City. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product prices on visitor satisfaction at Udayana Park tourist destinations, Mataram City. The population in this study were Udayana Park visitors, the sample used was 96 respondents, the quantitative research method with sampling was carried out using the non-probability sampling with several criteria. Data analysis used validity, reliability, and multiple linear regression tests. This study used research instruments in the form of questionnaires and observations. The results showed that the significance value of the effect of service quality (X1) on visitor satisfaction (Y) was $0.001 < 0.05$ and the t-value was $4.520 >$ the t-table value was 1.661, the significance value for the effect of cost of goods (X2) on visitor satisfaction (Y) is $0.011 < 0.05$ and the t-count value is $2.593 >$ the t-table value is 1.661, and the significance value of the effect of service quality (X1) and cost of goods (X2) on visitor satisfaction (Y) is $0.001 < 0,05$. So, there is a significant influence of infrastructure facilities on visitor satisfaction at Udayana Park tourist destinations.

PENDAHULUAN

Taman Udayana merupakan salah satu destinasi pariwisata sektor informal yang terletak di tengah Kota Mataram. Selain karena daya tarik Monumen Bumi Gora, Taman Udayana adalah destinasi wisata kota yang difungsikan sebagai tempat rekreasi, olahraga, dan tempat bersantai untuk berkumpul di Taman Udayana. Hal ini menyebabkan Taman Udayana menjadi salah satu titik keramaian di Kota Mataram sehingga memiliki banyak peluang bagi masyarakat untuk berdagang, khususnya para Pedagang Kaki Lima (PKL).

Dalam hal tersebut yang menjadi persoalannya adalah seberapa besar kemampuan pelayanan pedagang dalam menyediakan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh pengunjung, untuk itu PKL mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan produk-produk yang terjangkau dan memberikan kualitas pelayanan yang prima, sehingga konsumen merasa terpuaskan. Adapun fenomena yang terjadi pada PKL di Taman Udayana terhadap kepuasan konsumen antara lain seperti; (1) Sering terjadi ketidak sesuai penyajian produk dengan contoh gambar yang disediakan pada menu; (2) Kurang ramahnya pedagang terhadap

para konsumen; (3) Tenaga kerja yang sedikit sehingga konsumen terlalu lama menunggu pesannya; (4) keberadaan lapak yang tidak terawat dan kebersihan yang kurang menyebabkan ruang publik kota menjadi tidak enak dipandang (SUARANTB.com, 2023). Tingkat kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PKL semakin tinggi tingkat kepuasan menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan yang diberikan semakin baik.

Peningkatan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Taman Udayana membuat PKL semakin menjamur. Keberadaan PKL yang cukup banyak menyebabkan persaingan bisnis yang cukup ketat. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan untuk memenuhi kepuasan wisatawan yang menjadi konsumen dari para PKL tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil kinerja atau produk yang diperoleh (Kotler, 2011). Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting terutama dalam bisnis. Hal ini karena kepuasan pelanggan yang meningkat dapat meningkatkan penjualan dan meluaskan pangsa pasar (Sumolang, 2021). Kepuasan pelanggan memberikan dampak positif pada PKL, seperti menciptakan hubungan harmonis dengan pelanggan serta memberikan alasan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa mereka. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain: harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk (Setiawan, dkk., 2012).

Harga merupakan sejumlah uang dan barang yang diperlukan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang dan/atau jasa (Bimaria, dkk., 2020). Harga yang diberikan pada suatu produk atau jasa akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang tinggi dapat meningkatkan harapan pelanggan dan begitu pula sebaliknya, harga yang rendah dapat menimbulkan keraguan bagi pelanggan akan produk dan/atau jasa yang ditawarkan (Mansur, dkk., 2021).

Kualitas pelayanan berpengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Sari, 2019). Kualitas pelayanan adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pengusaha untuk memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2009). Menurut Santoso (2019), kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang kompleks yang mencakup elemen berwujud (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsive), kepastian (assurance), dan empati (empathy). Kualitas pelayanan yang baik secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk pedagang kaki lima (PKL) di Taman Udayana, Kota Mataram terhadap kepuasan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Taman Udayana yang terletak di Jalan Udayana, Kelurahan Pejarakan Karya, Kec. Selaparang, Kota Mataram. Penelitian dilakukan dengan menggunakan angket berisi 19 pertanyaan dengan jawaban dalam skala likert yang disebar kepada sejumlah responden. Selain itu, dilakukan observasi pedagang kaki lima di destinasi wisata Taman Udayana.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang menjadi konsumen dari Pedagang Kaki Lima yang menjajakan camilan di destinasi wisata Taman Udayana. Sebanyak 96 sampel dari penelitian ini diambil dengan metode non-probability sampling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria responden telah berusia minimal 17 tahun dan bukan merupakan pedagang kaki lima di destinasi wisata Taman Udayana.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi pengolah data SPSS versi 29. Uji

yang dilakukan meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Taman Udayana merupakan salah satu ruang terbuka hijau di Kota Mataram yang digunakan untuk berbagai kegiatan. Taman Udayana diresmikan oleh Gubernur H. Gatot Suherman pada Agustus 1988. Pembentukan Taman Udayana pada saat itu adalah sebagai program pemberdayaan lingkungan, yaitu membuat ruang terbuka hijau di Kota Mataram (Ernawati, dkk. 2020).

Taman Udaya berlokasi di Jalan Udayana, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Taman Udayana terletak di sepanjang kawasan Jalan Udayana yang ditetapkan sebagai salah satu ruang terbuka hijau oleh Pemerintah Kota Mataram (JDIH Kota Mataram, 2019). Jalan Udayana terbentang sepanjang 2 km dengan kurang lebih pepohonan. Taman Udayana yang berlokasi di Jalan Udayana ini memiliki lokasi yang strategis karena dikelilingi gedung perkantoran, sekolah, tempat ibadah, sarana olahraga, serta hiburan dan wisata. Hal tersebut menyebabkan Taman Udayana menjadi salah satu daerah paling diminati oleh masyarakat Kota Mataram (Latifah, dkk., 2020).

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden adalah gambaran mengenai objek penelitian, sehingga dapat mengetahui hasil penelitian mengenai factor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Udayana. Karakteristik pertama yang diteliti adalah karakteristik jenis kelamin responden. Karakteristik ini digunakan untuk melihat persebaran pengunjung yang mengunjungi dan membeli camilan di pedagang kaki lima di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram. Karakteristik jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	59	61%
Laki-Laki	37	39%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah perempuan, yaitu sebanyak 59 orang (61%). Sedangkan, jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang (39%). Berdasarkan hasil ini, dapat dilihat bahwa pengunjung berjenis kelamin perempuan yang paling banyak mengunjungi dan membeli camilan di Pedagang Kaki Lima (PKL) di Taman Udayana.

Karakteristik Umur Responden

Karakteristik umur responden dapat menggambarkan tingkat pengalaman, kedewasaan pola pikir, hingga persebaran masyarakat yang mengunjungi dan membeli camilan di Pedagang Kaki Lima (PKL) di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram. Data karakteristik umur responden dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Umur

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
17-20 tahun	7	7%
21-30 tahun	73	76%
31-40 tahun	10	11%
41-50 tahun	4	4%
>50 tahun	2	2%
Jumlah	96	100%

Karakteristik umur responden merupakan faktor penting yang perlu diketahui. Hal ini karena umur dapat menggambarkan sikap, cara pandang, serta pola pikir dalam menilai kualitas pelayanan dan harga produk Pedagang Kaki Lima (PKL) di Taman Udayana, Kota Mataram. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa pengunjung dengan usia 21-30 tahun paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung 21-30 tahun paling banyak mengunjungi dan membeli camilan di Pedagang Kaki Lima (PKL) di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram.

Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden berkaitan erat dengan pendapatan yang diperoleh dan mempengaruhi sikap responden. Berdasarkan data pada tabel 3, dapat dilihat bahwa pekerjaan yang paling dominan adalah mahasiswa dan lainnya (termasuk *freelancer* dan belum bekerja), yaitu masing-masing berjumlah 29 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung yang merupakan mahasiswa dan memiliki pekerjaan lainnya seperti *freelancer* sering mengunjungi dan membeli camilan di Pedagang Kaki Lima (PKL) di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram.

Tabel 3. Karakteristik Pekerjaan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa	29	30%
Wiraswasta	11	12%
Swasta	24	25%
IRT	3	3%
Lainnya	29	30%
Jumlah	96	100%

Karakteristik mahasiswa menjadi paling dominan dikarenakan terdapat perubahan gaya hidup Masyarakat perkotaan. Kegiatan *nongkrong* dan mengonsumsi kopi memberi makna tertentu dari setiap individu. *Nongkrong* dan minum kopi sudah bukan menjadi satu-satunya aktivitas untuk memenuhi kebutuhan nilai fungsi, tapi juga untuk memenuhi kebutuhan nilai simbolik. Kegiatan *nongkrong* dan minum kopi tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga sebagai alat untuk mengekspresikan diri (Putri, 2020). Sedangkan, untuk pekerjaan lainnya yang juga terlihat dominan berdasarkan hasil angket dapat disebabkan oleh responden yang telah memiliki pekerjaan tersendiri dengan penghasilan tersendiri. Hal ini menyebabkan responden lebih puas dengan produk yang dibelinya.

Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang bertujuan untuk menggambarkan ketepatan antara data yang diperoleh dan data sebenarnya (Sugiyono, 2019). Uji validitas dilakukan dengan menghitung

nilai korelasi (r hitung) yang dibandingkan dengan nilai korelasi tabel (r tabel). Apabila hasil r hitung $>$ r tabel (sig. 5%) maka, pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan valid, begiu pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, diperoleh bahwa angket dengan 20 pertanyaan yang telah diisi oleh 30 orang responden adalah valid. Hal ini diperoleh dengan menggunakan formula $df = N - 2$, dimana N pada penelitian ini adalah 30, sehingga diperoleh nilai r tabel = 0,306. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh bahwa nilai r hitung dari setiap *item* pertanyaan dan/atau pernyataan dari angket yang digunakan lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa angket yang digunakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengevaluasi angket yang terdiri dari suatu variable (Ghozali, 2020). Uji reliabilitas juga digunakan untuk mengukur konsistensi angket yang digunakan pada penelitian ini untuk menguji pengaruh variable yang digunakan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach* dengan nilai 0,60. Apabila hasil uji reliabilitas dari variable yang digunakan pada penelitian ini lebih dari 0,60 maka, variabel yang digunakan tidak dapat dikatakan reliabel, begitu pula sebaliknya. Uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Items
,888	10

Pada tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0,888. Nilai ini lebih besar dari nilai dasar yang digunakan (0,60). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) yang digunakan pada penelitian ini sangat reliabel. Uji reliabilitas selanjutnya dilakukan pada variabel harga produk (X2) seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Items
,873	4

Pada tabel 5, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,873. Nilai ini lebih besar daripada nilai dasar yang digunakan (0,60). Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga produk (X2) yang digunakan pada penelitian ini sangat reliabel. Uji reliabilitas selanjutnya dilakukan pada variabel kepuasan pengunjung (Y) seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Items
,893	6

Pada tabel 6, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,893. Nilai ini lebih besar daripada nilai dasar yang digunakan (0,60). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengunjung (Y) yang digunakan pada penelitian ini sangat reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah data yang dimiliki terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik hendaknya terdistribusi normal. Hal itu untuk meningkatkan rasionalitas penelitian dan mengurangi kesalahan estimasi sampel terhadap sampel (Kemenkeu, 2023). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolomogrov-Smirnov* dengan signifikansi 0,05. Data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi hitung lebih

besar dari 0,05. Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi hasil uji adalah 0,091. Nilai ini lebih besar daripada nilai signifikansi dasar (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan terdistribusi normal, sehingga pada model regresi tersebut dapat digunakan.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	<i>Df (Degree of Freedom)</i>	Sig.
	100	,091

Uji Multikolonieritas

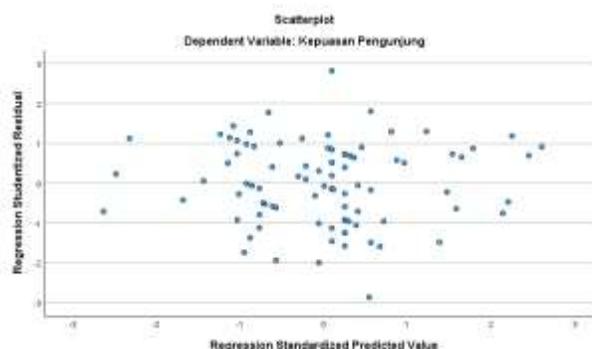
Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen/variabel bebas (Ghozali, 2016). Pada tabel 8 di bawah, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* yang diperoleh adalah $0,708 > 0,01$ dan nilai VIF sebesar $1,412 < 10$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa data yang diperoleh pada penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolonieritas.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas	,708	1,412
	Pelayanan	,708	1,412
	Harga Produk	,708	1,412

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018). Bila varians yang diperoleh tetap, maka disebut homokedastisitas dan bila berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot* yang membandingkan nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (ZRESID). Dasar analisis dari uji ini adalah dengan melihat pola yang terbentuk pada grafik *scatterplot*. Apabila terdapat pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas, begitu pula sebaliknya (Ghozali, 2018). Gambar 1 merupakan grafik *scatterplot* dari uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan.



Gambar 1. Grafik Scatterplot

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan uji yang dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2011). Uji regresi linier berganda ini juga digunakan

untuk menggambarkan hubungan variabel bebas yang lebih dari satu jenis (X1, X2, dst) dan satu variabel terikat (Y). Pengambilan keputusan dari uji regresi linier berganda dapat dilakukan dengan dua parameter, yaitu berdasarkan nilai T dan nilai F. Baik menggunakan nilai T maupun nilai F, variabel X dikatakan berpengaruh terhadap variabel Y apabila nilai signifikansinya $< 0,05$. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,614 ^a	,377	,363	3,056
a. Predictors: (Constant), Harga Produk, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung				

Berdasarkan hasil uji linieritas berganda seperti pada tabel 9, diperoleh nilai koefisien determinasi adjusted R Square sebesar 0,363. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variasi kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) dan harga produk (X2). Sedangkan, sisanya ($100\% - 37,7\% = 62,3\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk menggambarkan pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara Bersama-sama. Uji F pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pengunjung. Variabel kualitas pelayanan dan harga produk dapat dikatakan berpengaruh secara Bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung apabila nilai Fhitung $> F$ tabel (Sig. 0,05). Hasil uji simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	525,131	2	262,566	28,109	<,001 ^b
	Residual	868,702	93	9,341		
	Total	1393,833	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						
b. Predictors: (Constant), Harga Produk, Kualitas Pelayanan						

Berdasarkan tabel 10, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga produk (X2) adalah 28,109. Nilai ini menunjukkan bahwa nilai Fhitung ($28,109 > F$ tabel ($3,09$)). Berdasarkan kriteria keberterimaan, jika Fhitung $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga produk berpengaruh secara Bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara individual. Variabel bebas dikatakan mempengaruhi variabel terikat apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (sig. 0,05). Hasil uji parsial (uji t) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-0,323	2,891		-0,112	0,911
Kualitas Pelayanan	,365	,081	,440	4,520	<,001
Harga Produk	,471	,182	,252	2,593	,011

Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan tabel 11, terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan. Untuk variabel kualitas pelayanan (X1), diperoleh t_{hitung} sebesar 4,250. Jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,661) maka, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016). Hasil uji hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram.

Harga merupakan sejumlah uang dan barang yang diperlukan untuk mendapat sejumlah kombinasi barang dan/atau jasa (Bimaria, dkk., 2020). Untuk variabel harga produk (X2), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,593. Jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,661) maka, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel harga produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa harga produk menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di destinasi Taman Udayana, Kota Mataram.

Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram, ditemukan bahwa terdapat beberapa Pedagang Kaki Lima (PKL) yang menjajakan camilan memiliki kualitas pelayanan dan harga produk yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, hendaknya PKL memberikan pelayanan dan harga yang sesuai sehingga kepuasan pengunjung dapat meningkat. Hasil uji regresi juga membuktikan bahwa variabel dalam penelitian memiliki pengaruh signifikan dan meningkatkan nilai terhadap kepuasan pengunjung.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pengunjung, diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga produk Pedagang kaki Lima (PKL) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung secara Bersama-sama di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram. Variabel harga produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di destinasi wisata Taman Udayana, Kota Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bimaria NPPR, Kulu MP, dan Peridawaty P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sendy's Swalayan Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*. 1(3), 181-191. <https://doi.org/10.52300/jms0.v1i3.2759>
- [2] Ernawati, Johari HI, dan Hadi AP. (2020). Studi Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Udayana Kota Mataram. *Prosiding Seminar Nasional Planoeath*. 2(2020): 71-76.
- [3] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [6] JDIH Kota Mataram. (2019). Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 5 Tahun 2019. Retrieved August 26, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/128814/perda-kota-mataramno-5-tahun-2019>.
- [7] Kemenkeu. (2023). Pengantar Uji Normalitas. Retrieved August 26, 2023, from <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/pengantar-uji-normalitas-84d6d1ff/detail/>
- [8] Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- [9] Latifa S, Mudhofir MRT, Setiawan B, Lestari AT, Idris MH, Valentino N, Hidayati E, Nuraeni, dan Putra TZ. (2020). Evaluasi Risiko Pohon di RTH Udayana Kota Mataram dengan Tree Risk Assesment. *FALOAK: Jurnal Penelitian Kehutanan*. 4(2), 141-160. <https://doi.org/10.20886/jpkf.2020.4.2.141-160>
- [10] Santoso JB. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 16(01), 127-146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>.
- [11] Sari SP. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kue XYZ di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 3(4), 103-112. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i4.4997>
- [12] Setiawan I, Margaretha F, dan Japarianto E. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Strategi Pemasaran*. 1(1), 1-6.
- [13] Suarantb.com. (2023). Kepala DLH Sebut PKL di Udayana Sulit Diatur. Retrieved July 21, 2023 from <https://www.suarantb.com/2023/02/06/kepala-dlh-sebut-pkl-diudayana-sulit-diatur/>
- [14] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [16] Sumolang, HJW. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Amarise Cake Tondano. *Productivity*. 2(7), 571-575 from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37861>
- [17] Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [18] Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi Ke-4*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN