

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA KULINER KEBON AYU KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh

Tira Pibrian Asta Umara¹, I Ketut Bagiastra², Lalu Masyhudi³

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

Email : ¹astaumaratirapibrian@gmail.com, ²bagiastra@gmail.com,

³laloemipa@gmail.com

Article History:

Received: 05-11-2024

Revised: 09-11-2024

Accepted: 11-11-2024

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
Fasilitas Wisata,
Kepuasan
Wisatawan, Wisata
Kuliner Kebon Ayu.

Abstract : Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidak nya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Wisatawan. Serta variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata berpengaruh 49,6% terhadap kepuasan wisatawan yang diteliti dalam penelitian ini sisanya 50,4% pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dan tidak diketahui dalam penelitian.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan pariwisata Lombok Barat mendorong Kabupaten Lombok Barat menjadi Kawasan Komersil. Dalam rangka mendukung penyelenggara usaha pariwisata sebagai daerah tujuan wisata, Lombok Barat mempunyai keunggulan komparatif berkat letaknya strategis dengan beragam objek wisata yang telah dikemas dan dikembangkan oleh para pengelola. Untuk menjaga eksistensi dan keberlanjutan objek wisata tentu saja para pengelola harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung, karena pariwisata bergerak di bidang jasa atau pelayanan sehingga hal tersebut menjadi sangat penting untuk dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung dan akan memberikan dampak yang positif seperti adanya kunjungan kembali hingga menjadi rekomendasi untuk dikunjungi.

Salah satu Destinasi Wisata yang dikembangkan beberapa tahun lalu yaitu wisata kuliner di desa wisata Kebon Ayu kecamatan Gerung. Desa wisata kebon ayu memiliki banyak daya Tarik wisata yang telah dan terus dikembangkan salah satu nya wisata kuliner ini yang menjadi sentral atau pusat pariwisata di desa ini. Wisata kuliner kebon ayu ini memiliki banyak daya Tarik khususnya di bidang kuliner yang sangat khas, Dimana kita dapat menemukan makanan khas Lombok asli dengan nuansa persawahan yang asri menciptakan suasana seperti dipedesaan asli,

selain selain itu Wisata kuliner kebonn ayu juga menyajikan beberapa lahan agrowisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan dengan aktifitas yaitu memetik secara langsung hasil perkebunan seperti Golden Melon, Jambu batu, Anggur, Semangka dsb.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti beberapa waktu lalu ditemukan permasalahan yaitu wisatawan mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan di wisata kuliner Kebon Ayu masih kurang dan perlu ditingkatkan tetapi wisata kuliner Kebon Ayu tersebut masih banyak dikunjungi oleh wisatawan. disamping banyaknya wisatawan yang berkunjung, Adapun salah satu bukti temuan peneliti di laman ulasan google yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan atau performa pedagang kuliner di wisata kuliner Kebon Ayu tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di wisata kuliner Kebon Ayu desa wisata Kebon Ayu Kecamatan Gerung kabupaten Lombok Barat.

LANDASAN TEORI

Landasan teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ada dua yaitu :

1). Teori Kualitas Pelayanan, menurut Sustiyatik (2020) Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut di mata konsumen. Indikator pada teori kualitas pelayanan ini yaitu Daya Tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Teori Kepuasan Wisatawan, Menurut Kotler dalam Izzudin dan Muhsin (2020) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan – harapannya. Indikator dari teori ini yaitu Re- purchase, Word of mouth, brand image, product quality, price, service quality dan emotional factor.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan bentuk asosiatif penelitian asosiatif tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih . dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh Variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik yang menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek berdasarkan ciri – ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya serta menentukan dengan kriteria – kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan atau permasalahan dari penelitian ini. Kriteria responden yaitu sebagai berikut : a. Bukan pengelola dan pedagang di wisata kuliner Kebon Ayu b. Usia responden minimal 17 tahun, karena usia tersebut dianggap mampu memahami pernyataan – pernyataan yang diberikan dalam angket, umur tersebut dianggap telah dewasa dan matang secara hukum (Hurlock,2006). Serta dalam UU. No. 07 Tahun 2017 tentang Pemilu, yaitu salah satu aturan hukum yang mengatur tentang batas usia dewasa di Indonesia.

Identifikasi Variabel

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel itu sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono, 2016). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel yaitu variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent

variabel).

Populasi Dan Sample

Sujarweni dalam Jailani (2023) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di Wisata Kuliner Kebon Ayu selama 3 bulan terakhir berjumlah 2000 orang

Data kunjungan wisatawan di Wisata Kuliner Kebon Ayu

Jumlah Kunjungan 1 Desember 750 orang, Januari 700 orang, Februari 550 dengan total Kunjungan 2000.

sample yang digunakan dalam penelitian ini dengan margin of eror sebesar 10 % dan rumus slovin yaitu sebanyak 95 Orang.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Metode observasi adalah proses pengumpulan data dengan cara peneliti harus turun langsung ke lokasi penelitian, sehingga peneliti dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung. Observasi ini dapat dilacak kemapanan akar teoritis karena dalam mengumpulkan data, peneliti sekaligus dapat berbincang dengan subjek penelitiannya sehingga dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung ke wisata kuliner Kebon Ayu desa wisata Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu Teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis disebut dengan Teknik dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat dokumentasi berupa foto, audio, video, catatan atau dokumen sebagai aspek pendukung penelitian serta dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini bertujuan untuk mencari pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Wisata (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Hasil perhitungan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Undtandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta
	B	Std. Error	
(Constant)	11.200	2.951	
Kualitas Pelayanan	.197	.072	.291
Fasilitas Wisata	.221	.051	.465

Sumber : Data Olah Pribadi

Pada tabel 4.15 di atas dapat dijelaskan tentang persamaan regresi ganda pada penelitian ini. Adapun rumus persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 11.002 + 0.197X_1 + 0.221X_2$$

Dari persamaan regresi di atas, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut :

- Nilai konstanta (α) sebesar 11,002 dengan tanda positif menyatakan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas wisata (X_2) dianggap konstan maka nilai Kepuasan wisatawan (Y) adalah 11,002.
- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,197 dengan tanda positif menyatakan apabila tingkat Kualitas Pelayanan (X_1) naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka variabel Kepuasan wisatawan (Y) akan di pengaruhi sebesar 0,197.
- Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas wisata (X_2) sebesar 0,221 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat variabel Fasilitas wisata (X_2) naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka variabel Kepuasan wisatawan (Y) akan di pengaruhi sebesar 0,221.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R Square) bertujuan untuk mengukur seberapa besar presentase pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat dalam satuan persen pada sebuah model regresi penelitian. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.485	3.950

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Data Olahan Pribadi

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, diketahui nilai koefisien determinasi/R Square adalah 0,496 atau sama dengan 49,6%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Wisata (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 49,6%. Sedangkan sisanya ($100\% - 49,6\% = 50,4\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa dari pengolahan data yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di wisata kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat, maka dapat diperoleh kesimpulan yang didapat untuk menjawab rumusan masalah yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dari hasil F hitung yaitu sebesar 45.206. Sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang meliputi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Wisatawan. Serta variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata berpengaruh 49,6% terhadap kepuasan wisatawan yang diteliti dalam penelitian ini sisanya 50,4% pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dan tidak diketahui dalam penelitian ini.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat diberikan saran yang dapat menjadi nilai positif yang dapat diambil oleh pengelola wisata kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat yaitu:

1. Diharapkan bagi pengelola wisata kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat lebih meningkatkan lagi nilai kenyamanan dan keamanan yang ada di daya tarik wisata guna untuk menambah nilai kepuasan wisatawan saat berkunjung.
2. Pengelola wisata kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat, dapat meningkatkan dan memberikan edukasi kepada para pedagang untuk dapat meningkatkan nilai kebersihan dalam melakukan transaksi penjualan kepada wisatawan, hal ini dapat menjadi nilai tambah terkait kebersihan daya tarik wisata.
3. Bagi pemerintah diharapkan dapat memberikan pemenuhan fasilitas seperti tempat sampah, rambu panduan berkunjung, papan informasi, papan petunjuk arah, alat kebersihan dan perawatan fasilitas wisata di wisata kuliner Desa Kebon Ayu Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Addini Zahra Syahputri, F. d. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran, 160-166.
- [2] Ahmad Izzudin, M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Manajemen dan Bisnis Indonesia, 72-78.
- [3] Ary Subiantoro, S. W. (2022). Pengaruh fasilitas Ruang Tunggu Terminal terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. Enconomina, 312- 321.
- [4] Erni Yuningsih, D. G. (2021). Analisis Experiential Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Jasa Pariwisata. Multidisiplin Madani, 319-340.
- [5] M. Zaki, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik dalam Pengujian Hipotesis
- [6] Penelitian. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan , 115-118.
- [7] Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian . Cipta Aneka , 5-33.
- [8] Mawardi, A. (2022). Kualitas Pelanggan sebagai Dampak dari Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan (Studi pada Sekolah Sepak Bola Cendrawasih Purwakarta). Ekonomi dan Bisnis , 47-52.
- [9] Meijina Exreana Karundeng, L. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada benteng Resort Batu Putih. Productivity, 511- 517.
- [10] Nidia Suriani, R. J. (2023). Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. Pendidikan Islam, 24- 36.
- [11] Peggy Rahma Alana, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. Manajemen Terapan, 180- 194.
- [12] Suci Sandi Wachyuni, K. W. (2020). Kepuasan Wisatawan dalam Penggunaan E Commerce Agoda dalam Pemesanan Hotel. Tourism Destination and Attraction, 61-70.
- [13] Sustiyatik, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Pelayaran dan Kepelabuhan, 175-184