

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI PANTAI CEMARA LEMBAR KABUPATEN LOMBOK BARAT

<sup>1</sup> Ni Putu Widhiaswari, <sup>2</sup>Syech Idrus & <sup>3</sup>Siluh Putu Damayanti

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

E-mail: <sup>1</sup>[niputuwidhiaswari@gmail.com](mailto:niputuwidhiaswari@gmail.com), <sup>2</sup>[syechidroes@gmail.com](mailto:syechidroes@gmail.com) &

<sup>3</sup>[spdamayanti@gmail.com](mailto:spdamayanti@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 09-12-2024

Revised: 11-12-2024

Accepted: 12-12-2024

### Keywords:

Kualitas Pelayanan,  
Kepuasan Berkunjung  
Wisatawan

**Abstract:** Penelitian ini dilakukan di Pantai Cemara Lembar Kabupaten Lombok Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang tersedia terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di pantai Cemara Lembar. Variabel yang di gunakan adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan berkunjung wisatawan sebagai variabel terikat. Metode yang di gunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik probability sampling menggunakan metode accidental sampling. Sampel yang di gunakan berjumlah 67 orang yang di tentukan berdasarkan rumus slovin. Data yang di gunakan berupa data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data melalui observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Analisis yang digunakan meliputi pengujian validitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 22 untuk perangkat lunak windows.

---

## PENDAHULUAN

Lombok Barat terkenal dengan pantai-pantainya yang indah, salah satunya adalah Pantai Cemara di Lembar Selatan. Pantai ini menjadi daya tarik wisata dan sumber mata pencaharian bagi masyarakat sekitar. Keberadaannya yang strategis dan mudah diakses menjadikan Pantai Cemara ramai dikunjungi wisatawan.

Meningkatnya jumlah wisatawan mendorong masyarakat sekitar untuk membuka usaha kuliner di pesisir pantai dengan harga terjangkau. Kualitas pelayanan wisata dan fasilitas pendukung menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengunjung. Kepuasan ini dapat memengaruhi minat wisatawan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan pantai ini kepada orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan wisata terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Cemara Lembar. Kepuasan wisatawan menjadi kunci keberlangsungan objek wisata, sehingga pengelola perlu selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjung.

## LANDASAN TEORI

### 1. Pariwisata

Menurut Pitana dan Gyatri (2005) Pariwisata merupakan aktivitas yang melibatkan perpindahan manusia secara temporer ke suatu tempat di luar tempat tinggal dan

pekerjaannya. Di tempat tujuan tersebut, mereka melakukan berbagai kegiatan dan menikmati fasilitas yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan selama berwisata.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Tjiptono (2017), bukan sekadar tentang memberikan layanan yang baik kepada wisatawan. Lebih dari itu, kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep yang kompleks yang melibatkan dua aspek utama: tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut.

## **3. Kepuasan berkunjung wisatawan**

Kepuasan Pengunjung Kepuasan wisatawan mengacu pada tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kotler dan Keller (2010) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan muncul sebagai respons terhadap ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Tjiptono (2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih minimal sama atau melampaui harapan. Ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak memenuhi harapan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Asosiatif. Menurut Sugiyono (2015), penelitian kuantitatif asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini dilakukan di Pantai Cemare Lembar Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Variabel dalam penelitian ini antara lain variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan ibarat penyebab, sedangkan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan berkunjung adalah akibatnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan karakteristik responden yang telah di kumpulkan melalui kuisioner yang telah di bagikan pada saat melakukan penelitian, pengunjung pantai cemara lembar dengan rata-rata usia 16-25 tahun mendominasi jumlah kunjungan wisatawan dengan angka mencapai 83,5 %, dengan jumlah kunjungan wisatawan dengan jenis kelamin wanita terbanyak, dan pekerjaan reponden di dominasi oleh mahasiswa/pelajar denagn angka mencapai 43,2 % dari total 100% responden.

Kualitas pelayanan berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan Menurut Zeithamel (2004) yang terdiri dari 6 unsur yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung wisatawan. Hal ini dapat di lihat dari pengajuan hipotesis secara parsial (Uji T) dalam penelitian ini memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.001 < 0.05$  untuk kualitas pelayanan dan nilai r hitung sebesar 66.154 sehingga hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak.

Selain itu variabel terikat yaitu kepuasan berkunjung wisatawan berdasarkan hasil penelitian juga menunjukan pengaruh yang positif berdasarkan indikator-indikator kepuasan wisatawan menurut Menurut Kotler (2011) yang terdiri dari Kesesuaian Harapan Wisatawan, Minat Berkunjung Kembali dan ketersediaan untuk merekomendasikan sehingga besar kemungkinan di kemudian hari wisata Pantai Cemara Lembar akan tetap menjadi pilihan sebagai daerah kunjungan wisatawan terutama masyarakat sekitar.

---

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa menunjukkan bahwa Pantai Cemara lembar dengan beberapa kekurangan yang dimiliki tetap bisa mendapatkan jumlah kunjungan wisatawan tetap karena perbaikan dan peningkatan yang dilakukan oleh pengelola sehingga wisatawan cenderung lebih percaya untuk melakukan kunjungan kembali di hari lain. Selain itu saat ini pantai cemara lembar memang terus mengalami perkembangan meskipun pelan-pelan namun pasti. Hal tersebutlah yang menyebabkan wisatawan kian merasa semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di pantai cemara lembar.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Adya, R. & Atep, A. (2009). Manajemen Pemasaran Pariwisata. Bandung: Alfabeta.
- [2] Andi Sopian Tjiptono. (2012). Strategi Pemasaran: definisi kepuasan pelanggan.
- [3] Andi Sopian Tjiptono. (2014). Pemasaran jasa:Konsep, Strategi, dan Implementasi usaha jasa pariwisata.
- [4] Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- [5] Arviana Wulandari dkk. (2022) Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan : Journal Ikopin.ac.id.
- [6] Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [7] Azwar, S. (2007). Metodologi penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [8] Binus University School Of Accounting. ( ). Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear
- [9] Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.
- [10] Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- [11] Gradianto Reza Adityo. (2022). Pengertian Pariwisata Menurut Para Ahli, Pahami Tujuan dan Manfaatnya : Bola.com
- [12] Hasanudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Paket Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata EPTILU Garut : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [13] I Made Pitana dan I Nyoman Gyatri. (2005). Pariwisata: Konsep, Teori, dan Praktik. Pustaka LP3
- [14] I Made Sudarso. (2015). Manajemen Kualitas Pelayanan Jasa: Konsep, Model, dan Implementasi. Jurnal Manajemen dan Bisnis : Udayana networking.
- [15] Kementerian PUPR. (2020) Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah Program Pembangunan Pariwisata Terintegrasi Dan Berkelanjutan
- [16] Meilani Teniwut. (2022). Memahami Pengertian Penelitian Kuantitatif, Jenis, Instrumen, dan Contoh : Media Indonesia
- [17] Mery Oktavia G., Meita Sondang Riski. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Pada Foto Copy Kurnia Jaya Sangatta : Jurnal Eksis.
- [18] Modesta Putri Novia Agatha. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten

Bondowoso : Universitas Brawijaya.

- [19] Muchlisin Riadi (2019). Pariwisata (Pengertian, Unsur, Bentuk dan Jenis Wisata) : Kajian pustaka
- [20] Nurdin, Ismael, and Sri Hartati. (2019). Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Rajagrafinda Pers: Jakarta.
- [21] Peggy Rahma Alana dan kawan-kawan. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek.
- [22] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2010). Manajemen Pemasaran : Erlangga.
- [23] Siregar Syofian. (2014) Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta : Kencana
- [24] Sistio Andari C,L. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus Pengunjung The Sila's Agroturism. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- [25] Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen, Sleman: CV Budi Utama.
- [26] Sugiyono, E. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [27] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- [28] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV. <https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>
- [29] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- [30] Sugoarto S.I., (2023) Wisata Pantai Cemara Lombok Barat, Pilihan Murah Meriah Liburan Akhir Pekan Di Dekat Pelabuhan: TribunLombok.com
- [31] Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [32] Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian) Andi Offset, Yogyakarta.
- [33] Tjiptono, Fandy. (2017). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.