
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ATRAKSI WISATA KERETA GANTUNG DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH (TMII)

Oleh

Aldona Tirza Valentina¹, M. Amboro Alfianto², Fahrurrozy Darmawan³

^{1,2,3}Universitas Pancasila

Email: ¹aldonatirzav@gmail.com, ²amboro.alfianto@univpancasila.ac.id,

³fahrurrozy@univpancasila.ac.id

Article History:

Received: 19-06-2025

Revised: 01-07-2025

Accepted: 22-07-2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan,
Atraksi Wisata, Kereta
Gantung

Abstract: Taman Mini Indonesia Indah (TMII) yaitu sebuah kompleks taman rekreasi dan budaya yang berlokasi di Jakarta Timur. Penelitian ini dibuat atas dasar ketertarikan peneliti terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan terutama pada atraksi wisata yang ada pada taman mini salah satunya yaitu kereta gantung atau sky lift. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan analisis kualitas pelayanan (Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance), serta analisis kepuasan pelanggan (kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan dengan ditentukan menggunakan purposive sampling

PENDAHULUAN

Menurut Suwena dan Widyatmaja (2017:279) Atraksi wisata adalah salah satu daya tarik yang memiliki nilai tersendiri dan mampu menarik para wisatawan agar mau berkunjung ke tujuan wisata. Atraksi wisata akan menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ingin berlibur dan memberi mereka kesempatan untuk menikmati keindahan atraksi budaya, sejarah, serta atraksi sejarah maupun atraksi buatan, salah satu atraksi buatan yang menarik banyak minat pengunjung yaitu Taman Mini Indonesia Indah. Taman Mini Indonesia Indah (TMII) yaitu suatu taman hiburan yang bertemakan kebudayaan Indonesia di Jakarta Timur, DKI Jakarta, dengan memiliki area seluas kurang lebih 147 hektar atau 1,47 kilometer persegi. Pada tahun 2022 TMII melakukan revitalisasi pada Januari – Oktober dengan memakan anggaran lebih dari Rp 1 triliun (Kementrian RI, 2023). tujuan utama TMII melakukan revitalisasi salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler & Keller (2021) dalam Eka Putri Maulidiah (2023) Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang diharapkan dengan yang sebenarnya.

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan pengalaman pengunjung, TMII tidak hanya menjadi tempat wisata budaya yang edukatif saja tetapi juga surga bagi para pecinta hiburan

atau atraksi wisata, salah satu atraksi wisata utama TMII yaitu kereta gantung yang selalu menjadi primadona wisatawan. Ketersediaan kereta gantung tersebut memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menjelajahi kompleks TMII dengan lebih nyaman dan memberikan kepuasan kepada wisatawan dalam melihat seluruh TMII.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu wadah utama yang ditekankan oleh TMII terutama pada atraksi wisata kereta gantung, karena hal tersebut dapat dinilai apakah layanan yang diberikan dalam memuaskan pelanggan sudah sesuai dengan harapan wisatawan atau tidak. Pada penelitian ini, penulis mencoba untuk menganalisis dan tertarik untuk membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdapat pada atraksi wisata khususnya pada kereta gantung di Taman Mini Indonesia Indah (TMII).

LANDASAN TEORI

Atraksi Wisata

Menurut Yoeti (1996) Atraksi wisata dapat didefinisikan dengan istilah *attractive spontanee*, yang berarti segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang menarik wisatawan untuk berkunjung. Dalam tulisan ini, yang dimaksudkan adalah jenis daya tarik wisata yang menarik wisatawan untuk berkunjung. Selain itu, atraksi wisata juga dapat mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat atau disaksikan melalui pertunjukan khusus yang diselenggarakan untuk menarik wisatawan. (Damanik dan Weber 2006:12). Menurut Priambudi et al., (2021) dalam Sahda Salsabila dkk (2023) atraksi merupakan hal penting dalam wisata, hal tersebut menjadikan sesuatu yang menarik bagi wisatawan untuk berkunjung dan dapat menikmati suatu tempat wisata. Suatu atraksi menjadikan hal penting bagi daya tarik pertunjukan atau atraksi yang memiliki keunikan tersendiri dan tidak banyak dijumpai pada tempat lainnya. Maka wisatawan akan tertarik untuk mendekati keunikan tersebut.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang tepat dan tepat untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2019), ada lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas jasa, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk mendatangkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi-dimensi ini termasuk empati (emphaty), wujud (tangible), responsibilitas (responsiveness), kehandalan (reliability), dan keyakinan (assurance).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang yang muncul karena membandingkan kinerja produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan, menurut Kotler dan Keller (2009:139). Mohsan (2011:263) mengatakan kepuasan adalah perilaku atau sikap pelanggan terhadap layanan yang diberikan, atau perasaan emosional tentang perbedaan antara kebutuhan, keinginan, dan tujuan pelanggan dengan apa yang mereka terima. Kesesuaian dengan harapan, keinginan untuk berkunjung kembali, dan ketersediaan yang direkomendasikan adalah beberapa ciri yang membentuk kepuasan, menurut Tjiptono (2004:101).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, Sugiyono (2019) mengatakan bahwa pendekatan kuantitatif dapat dijelaskan sebagai

metode penelitian yang berdasarkan pandangan positivisme, dipakai untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu, cara pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data memakai instrument penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Sedangkan jenis penelitian pada penelitian ini adalah sumber data primer yaitu sumber data secara langsung dengan memberikan data kepada pengumpulan data, dan sekunder yaitu data yang dapat mendukung penelitian dengan sumbernya yang berasal dan didapat dari pihak lain seperti (skripsi, media cetak).

Pengumpulan data menggunakan kuesioner (membagikan wisatawan di kawasan TMII atau yang sudah pernah mengunjungi TMII dan pernah menaiki kereta gantung) dan menggunakan studi kepustakaan (skripsi, jurnal, dan buku).

Populasi yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang pernah menaiki kereta gantung di Taman Mini Indonesia Indah. Menurut Retnawati (2017), sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang akan diteliti atau dievaluasi yang memiliki ciri-ciri tertentu dari sebuah populasi. Perhitungan rumus Lemeshow memperoleh sebanyak 96,04 yang di bulatkan menjadi 100 responden untuk digunakan sebagai sampel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Responden yang digunakan untuk pengujian validitas dalam penelitian ini berjumlah 100 orang wisatawan. Nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,165 pada taraf signifikansi 5% sehingga dari hasil data pengujian validitas dengan menggunakan alat bantuan SPSS versi 25, seluruh pernyataan dinyatakan valid. Berikut hasil uji validitas seluruh variabel dalam penelitian

Variabel	Nomor Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,696	0,165	Valid
	2	0,759	0,165	Valid
	3	0,645	0,165	Valid
	4	0,806	0,165	Valid
	5	0,798	0,165	Valid
	6	0,803	0,165	Valid
	7	0,827	0,165	Valid
	8	0,791	0,165	Valid
	9	0,756	0,165	Valid
	10	0,766	0,165	Valid
	11	0,705	0,165	Valid
	12	0,755	0,165	Valid
	13	0,381	0,165	Valid
	14	0,691	0,165	Valid
	15	0,737	0,165	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,765	0,165	Valid

2	0,679	0,165	Valid
3	0,848	0,165	Valid
4	0,837	0,165	Valid
5	0,694	0,165	Valid
6	0,820	0,165	Valid
7	0,836	0,165	Valid
8	0,844	0,165	Valid
9	0,590	0,165	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 25.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan hasil uji validitas pada instrumen penelitian ini menunjukan hasil rhitung > rtabel (0,165). Maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh instrumen penelitian ini adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas adalah untuk menentukan konsistensi alat ukur. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 25 sebagai alat hitung, pada tabel dibawah seluruh item kuesioner dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dikatakan reliabel dilihat dari nilai Cronbach's Alpha semua variabel > 0,60. Hasilnya, Semua nilai variabel pada penelitian ini dianggap baik dan dapat diterima. Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	0,936	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,913	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS 25.

Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi mengetahui apakah variabel residual dalam model regresi berdistribusi normal. Penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Distribusi data dikatakan normal jika sig. > 0,05 apabila nilai sig. < 0,05 maka dikatakan tidak normal. Berikut hasil uji normalitas pada penelitian ini:

Hasil 1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.73180145
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.077
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.107 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Olahan SPSS 25.

Dari hasil diatas diperlihatkan bahwa nilai Asymp Sig. (2-tailed) yaitu (0,107) yang berarti model regresi pada penelitian ini variabel bebas dan terikat berdistribusi normal berdasarkan nilai signifikansi $0,060 > 0,05$.

Uji Linearitas

Uji ini digunakan sebagai syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika signifikan yang diperoleh $> 0,05$, maka hubungan antar variabel linier, atau jika signifikan yang diperoleh $< 0,05$ maka hubungan antar variabel tidak linier.

Hasil 2 Uji Reliabilitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	3472.627	35	99.218	4.395	.000
		Linearity	2700.755	1	2700.755	119.640	.000
		Deviation from Linearity	771.871	34	22.702	1.006	.480
	Within Groups		1444.733	64	22.574		
	Total		4917.360	99			

Sumber : Data Olahan SPSS 25.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan uji linieritas untuk kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, diperoleh nilai signifikan *deviation from linearity* lebih besar dari signifikansi nyata $\alpha = 0,05$ ($0,480 > 0,05$), maka terdapat hubungan linear.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana berfungsi untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Kualitas pelayanan (X), merupakan variabel independen (bebas) dan kepuasan pelanggan (Y) variabel dependen (terikat). Koefisien regresi linear sederhana dalam penelitian ini dihitung menggunakan SPSS 25. Berikut ini hasil analisis regresi linear sederhana :

Hasil 3 Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2700.755	1	2700.755	119.405	.000 ^b
	Residual	2216.605	98	22.618		
	Total	4917.360	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber : Olahan Data SPSS 25.

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 119,405 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana ini signifikan secara statistik, atau dengan kata lain, variabel independen yaitu

kualitas pelayanan (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Hasil 4 Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.545	4.75588

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Olahan Data SPSS 25.

Pada hasil diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,741 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,549 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variable terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 5,49%.

Uji Hipotesis T

Uji t berfungsi melihat hubungan antar dua variabel yang sedang diteliti. Uji t dilaksanakan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} untuk memastikan apakah pengajuan hipotesis pada penelitian ini diterima atau ditolak. Berikut merupakan ketentuan dalam penolakan atau penerimaan pada hipotesis:

- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$), maka H_0 diterima sementara H_1 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$), maka H_0 ditolak sementara H_1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.

Hasil 5 Uji Hipotesis T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.468	2.557	1.747	.084
	X	.491	.045	.741	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olahan Data SPSS 25.

Hasil olah data pada tabel 4.9 dapat diamati bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yakni sebesar $10,927 > 1,983$ dan nilai signifikansinya adalah (000) lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memiliki arti terdapat pengaruh positif dan

signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian pada atraksi wisata kereta gantung di Taman Mini Indonesia Indah mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada atraksi wisata kereta gantung di Taman Mini Indonesia Indah. Artinya, kepuasan pelanggan akan meningkat jika kualitas pelayanan ditingkatkan, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan pelanggan akan menurun.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis mengajukan beberapa saran diantaranya yaitu;

1. Berdasarkan variable kualitas pelayanan average total yang paling rendah yaitu pada indikator assurance dengan total 3,6 hal tersebut menyatakan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan tidak sepenuhnya dipahami, selain itu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas belum cukup memuaskan pelanggan. Dari hal tersebut disarankan agar seluruh petugas dapat memahami lagi kebutuhan yang diinginkan oleh wisatawan dengan memberikan pelatihan khusus kepada petugas terkait informasi tentang kereta gantung.
2. Berdasarkan variable kepuasan pelanggan average total yang paling rendah yaitu minat berkunjung kembali dengan total 3,50 hal tersebut menyatakan bahwa kurangnya pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pelanggan kurang baik. Dari hal tersebut disarankan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pada atraksi kereta gantung dan memberikan inovasi baru seperti memperbaharui kereta gantungnya dengan menambahkan AC didalam kereta gantung atau memperbanyak kabin pada setiap stasiun, dengan hal tersebut nantinya dapat menarik banyak minat pelanggan, sehingga pelanggan akan tertarik untuk berkunjung kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arief, A. M. R. (2011). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pelayanan Petugas Taman Mini Indonesia Indah Jakarta. *Sorot*, 6(1), 25-32.
- [2] Astuti, R. N., & Sefudin, A. (2017). Analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan rekreasi dunia fantasi Pt Taman Impian Jaya Ancol Jakarta Utara. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(1), 19- 25.
- [3] Damayanti, C., Rossi, F. N., & Alfianto, M. A. (2024). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN LITERASI MARTHA CHRISTINA TIAHAHU. *Jurnal Pariwisata*, 11(1), 40-50.
- [4] Fitroh, S. K. A., Hamid, D., & Hakim, L. (2017). Pengaruh Atraksi Wisata dan Motivasi Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung (Survei pada Pengunjung Wisata Alam Kawah Ijen)(Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- [5] *Good News From Indonesia*. (2024, 17 April). Menjelajah Langit Nusantara dengan

KeretaGantungTMII.

<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2024/04/17/menjelajah-langit-nusantara-dengan-kereta-gantung-tmii>

- [6] Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 306-312.
- [7] Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.
- [8] Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- [9] Qur'ani, J., Ingkadijaya, R., & Wulan, S. (2023). Pengaruh Revitalisasi Sarana Prasarana dan Harga Tiket Masuk Terhadap Loyalitas Pengunjung Melalui Kepuasan Pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah. *Cultoure: Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 4(2), 178- 188.
- [10] Salsabila, S., & Nathalia, T. C. (2023). Pengaruh Atraksi Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi. *Journal Of Tourism And Economic*, 6(2), 195- 206.