

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN BERMAIN BANTO ROYO PADA MASA NEW NORMAL

Ferdy Adrian Pratama^{1)*}, Raftul Fedri², Sylvi Nezi Azwita³
ferdyadrian@gmail.com , raftulfedri@gmail.com , sylvinezi@umsb.ac.id
UM Sumatera Barat, UM Sumatera Barat, UM Sumatera Barat

Abstrak

Objek wisata merupakan salah satu usaha jasa yang diberikan industri pariwisata kepada wisatawan agar dapat menikmati atraksi yang disediakan. Pandemi Covid-19 yang memaksa diberlakukannya pembatasan sosial menuntut pengelola objek wisata untuk kembali beroperasi dengan menerapkan protokol kesehatan yang baik pada masa new normal, sehingga kepuasan pengunjung sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang terdiri atas daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo pada masa new normal, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengunjung Taman Bermain Banto Royo yang ditentukan melalui teknik accidental sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi $Y = 2,607 + 0,252X_1 + 0,294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5$, yang membuktikan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan berpengaruh signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,759 (75,9%), sedangkan sisanya 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, New Normal, Taman Bermain Banto Royo

Abstract

A tourist attraction is one of the service businesses provided by the tourism industry to allow tourists to enjoy the attractions offered. The Covid-19 pandemic, which forced the implementation of social restrictions, requires tourism object managers to resume operations by applying proper health protocols during the new normal period, making visitor satisfaction highly dependent on service quality consisting of responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. This study aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction at Taman Bermain Banto Royo during the new normal period, both simultaneously and partially. The research employed an associative quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents who were visitors of Taman Bermain Banto Royo, selected through the accidental sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS 20. The results show the regression equation $Y = 2.607 + 0.252X_1 + 0.294X_2 + 0.306X_3 + 0.473X_4 + 0.269X_5$, proving that responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability have a significant simultaneous and partial effect on visitor satisfaction, with an Adjusted R Square value of 0.759 (75.9%), while the remaining 24.1% is influenced by other variables outside this study. It is concluded that the better the service quality provided, the higher the level of visitor satisfaction at Taman Bermain Banto Royo.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, New Normal, Banto Royo Playground

PENDAHULUAN

Persaingan dalam kegiatan usaha pada era globalisasi semakin ketat. Perusahaan tidak hanya dituntut meningkatkan kualitas produknya, tetapi juga kualitas layanan agar dapat memenangkan persaingan pasar. Ketika perbedaan kualitas produk sejenis semakin menipis,

peningkatan mutu produk, kualitas pelayanan, dan strategi pemasaran menjadi kunci utama untuk memenangkan persaingan bisnis dengan menyediakan layanan yang baik kepada pelanggan. Membangun dan mempertahankan pelanggan harus menjadi tujuan utama perusahaan, sehingga strategi untuk menarik pelanggan perlu dipersiapkan secara matang.

Objek wisata merupakan salah satu usaha jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa perjalanan wisata kepada wisatawan, dengan harapan wisatawan dapat berkunjung dan menikmati objek wisata yang disediakan. Untuk menarik kepuasan pelanggan, pengelola objek wisata harus memberikan pelayanan yang berkualitas serta atraksi yang baik.

Salah satu destinasi pariwisata yang banyak dikunjungi wisatawan berada di Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Nagari Koton Tengah menambah kekayaan alam kecamatan ini, salah satunya melalui Taman Bermain Banto Royo, sebuah objek wisata berbasis komunitas yang mengusung konsep alam modern berupa taman bermain dan danau seluas lebih dari 6 hektar. Taman Bermain Banto Royo menyediakan paket wisata yang cukup lengkap, antara lain area parkir yang luas, kafe, toilet, musala, wahana bermain darat, air, dan udara, spot foto, serta area camping.

Data kunjungan menunjukkan bahwa sejak diresmikan pada Oktober 2018, jumlah pengunjung Taman Bermain Banto Royo terus meningkat hingga mencapai 190.275 orang pada tahun 2019. Namun, pada tahun 2020 jumlah kunjungan menurun tajam menjadi 40.616 orang sebagai akibat dari pandemi Covid-19 yang memaksa pemberlakuan pembatasan sosial dan larangan kunjungan antardaerah maupun luar negeri. Pada masa new normal, perekonomian industri pariwisata dituntut untuk dapat kembali beroperasi dengan menerapkan protokol kesehatan yang baik, mengingat kepercayaan wisatawan untuk melakukan perjalanan masih rendah, baik karena faktor keselamatan kesehatan maupun daya beli (Chang et al., 2020).

Selain dampak pandemi, ditemukan pula indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Bermain Banto Royo belum merata. Beberapa karyawan masih belum sepenuh hati dalam melayani pengunjung, termasuk keterlambatan kesiapan wahana, yang menyebabkan sejumlah pengunjung merasa kurang puas. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan—yang terdiri dari daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (empathy), dan kehandalan (reliability)—terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo pada masa new normal, baik secara simultan maupun parsial.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan menambah khazanah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada objek wisata berbasis komunitas, serta kontribusi praktis sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Taman Bermain Banto Royo dan objek wisata sejenis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif dengan pendekatan kausalitas, yaitu mengkaji hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2013). Penelitian dilaksanakan di Taman Bermain Banto Royo, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, pada bulan Februari hingga Juni 2021.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4), dan kehandalan (X5), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung (Y). Populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Taman Bermain Banto Royo, dengan jumlah kunjungan pada tahun 2020 sebanyak 40.616 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Taman Bermain Banto Royo, sedangkan data sekunder diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan pihak manajemen. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (skor 1) hingga Sangat Setuju (skor 5). Sebelum digunakan, instrumen diuji cobakan kepada 30 responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2010).

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk menghitung Tingkat Capaian Responden (TCR), serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 20 untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (uji Park). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F (simultan), uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) (Ghozali, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pengunjung memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel berada di atas 0,70 (berkisar antara 0,944–0,977), yang berarti seluruh instrumen penelitian reliabel.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 55% berjenis kelamin perempuan dan 45% laki-laki. Berdasarkan usia, mayoritas responden (46%) berusia 17–25 tahun, diikuti usia 26–35 tahun (32%). Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kalangan karyawan swasta (35%), sedangkan berdasarkan jenis wisatawan, 62% responden merupakan wisatawan yang berwisata khusus ke kawasan Bukittinggi/Tilatang Kamang.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar $0,200 > 0,05$), tidak terjadi multikolinearitas (nilai tolerance seluruh variabel $> 0,1$ dan $VIF < 10$), serta tidak terjadi heteroskedastisitas (nilai signifikansi uji Park seluruh variabel $> 0,05$). Dengan demikian, model regresi telah memenuhi syarat sebagai model regresi yang baik (Best Linear Unbiased Estimator).

Hasil analisis regresi linier berganda ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	2,607	1,540	0,127
Daya Tanggap (X1)	0,252	2,291	0,024
Jaminan (X2)	0,294	3,088	0,003
Bukti Fisik (X3)	0,306	3,702	0,000
Empati (X4)	0,473	3,843	0,000
Kehandalan (X5)	0,269	2,792	0,006

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,607 + 0,252X1 + 0,294X2 + 0,306X3 + 0,473X4 + 0,269X5 + e$$

Nilai konstanta sebesar 2,607 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan pengunjung tetap berada pada nilai 2,607. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang berarti peningkatan pada masing-masing variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengunjung, dengan kontribusi terbesar berasal dari variabel empati (0,473), diikuti bukti fisik (0,306), jaminan (0,294), kehandalan (0,269), dan daya tanggap (0,252).

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 63,286 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), lebih besar dari F tabel (2,31). Hal ini membuktikan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo. Hasil uji t menunjukkan bahwa kelima variabel juga berpengaruh signifikan secara parsial, dengan nilai signifikansi masing-masing variabel daya tanggap (0,024), jaminan (0,003), bukti fisik (0,000), empati (0,000), dan kehandalan (0,006), seluruhnya berada di bawah 0,05.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,759, yang berarti kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan) memberikan kontribusi sebesar 75,9% terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo, sedangkan sisanya 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian, seperti harga dan promosi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramland (2020) pada Hawaii Waterpark Malang yang memperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,763, serta penelitian Selpiani (2019) pada Objek Wisata Kampung Kapitan Palembang yang juga menemukan pengaruh simultan kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Pengaruh parsial daya tanggap terhadap kepuasan pengunjung sejalan dengan temuan Simaremare dan Nurbani (2018) di Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta. Pengaruh jaminan sejalan dengan penelitian Lim dan Lestari (2017) di Taman Wisata Alam Pundi Kayu Palembang, sedangkan pengaruh bukti

fisik sejalan dengan penelitian Wiyanto dan Gusti (2018) di Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo. Pengaruh empati konsisten dengan penelitian Agus dkk. (2019) di Riau Fantasi Labersa Water & Themepark, dan pengaruh kehandalan konsisten dengan penelitian Priyanto dan Mahfud (2019) di Monumen Nasional Jakarta. Secara keseluruhan, hasil ini memperkuat teori Kotler dan Keller (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh sejauh mana kinerja layanan yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo. Secara parsial, kelima variabel tersebut juga masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,759 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 75,9% variasi kepuasan pengunjung, sedangkan 24,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pihak pengelola Taman Bermain Banto Royo terus meningkatkan dan menyesuaikan kualitas pelayanannya, khususnya pada masa new normal, guna menciptakan kepuasan pengunjung yang lebih tinggi. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, disarankan untuk menambahkan variabel independen lain seperti harga dan promosi, mengingat masih terdapat 24,1% faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengunjung di luar variabel kualitas pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus, A. K., Achnes, S., & Detmuliati, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark. Universitas Riau.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Chand, M., & Ashish, D. (2014). The impact of service quality on tourist satisfaction and loyalty in Indian tour operation industry. *International Journal of Sales & Marketing Management Research and Development*, 4(4), 1–12.
- Chang, C. L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after COVID-19. *Sustainability*, 12(9), 3671.
- Ghanbari, A., Naghizadeh, R., & Omrani, N. (2019). Tourists' satisfaction and loyalty to tourism product of Ardabil city: Emphasizing on demographic and social characteristics. *Athens Journal of Tourism*, 6(1), 39–56.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS (5th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran (13th ed., Jilid 2) (B. Sabran, Trans.)*. Erlangga.
- Lim, A., & Lestari, R. B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 100–112.

- Priyanto, R., & Mahfud, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Monumen Nasional Jakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(2), 53–60.
- Ramland, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Hawaii Waterpark Malang [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang].
- Selpiani, Y. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Kampung Kapitan Kota Palembang [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang].
- Simaremare, H. D., & Nurbani, L. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Tebing Breksi Yogyakarta. *UMMagelang Conference Series*, 81–93.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Wiyanto, A., & Gusti, Y. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta [Skripsi, STIE Widya Wiwaha].