

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBYEK WISATA TAMAN REKREASI CIMALATI PASAWAHAN CICURUG SUKABUMI

Leni Lasmiansi dan Agus Baharudin

## ABSTRAK

Pengelola jasa wisata Taman Rekreasi Cimalati, tempat wisata di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. berlokasi di Desa Pasawahan, Kecamatan Cicurug, yang memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan para pengunjungnya dengan sebaik-baiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Rekreasi Cimalati Sukabumi. sampel berjumlah 100 responden. Metode penelitian menggunakan rumus korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian adalah : koefisien korelasi  $r_s = 0,992$ , hal ini menunjukkan terdapat hubungan kuat, searah antara Kualitas Pelayanan (variabel X) dan Kepuasan Pengunjung (variabel Y), dengan koefisien determinasi ( $K_d$ ) = 98,4%, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 98,4%, sisanya 1,6% dipengaruhi variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sementara dari Hasil uji statistik diperoleh  $Z_{hitung} > Z_{alpha} = 9,86 > 2,45$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung**

## ABSTRACT

*Manager tourist service "Taman Rekreasi Cimalati", a place of tourist at Desa Pasawahan, Cicurug sub-district, Sukabumi district, West Java province, which are gives : a service quality, and satisfaction service to the visitors with the best. The aims of this research is to know the effect of service quality to the satisfaction visitors at this place "Taman Rekreasi Cimalati Sukabumi" use primary data (from the visitors of tourist park by questionnaire), secondary data (library and the others documents). With the amount sample are 100 respondent. Use correlation spearman rank formula. The result of this research are: correlation of coefficient  $r_s = 0,992$ , the meaning that there are a strong relationship and direction between service quality (variable X) and satisfaction visitors (variable Y), with determination coefficient ( $K_d$ ) = 98,4%, and the rest 1,6% are influenced by other variables which are not researched at this research. And the result of statistics test are obtained =  $Z_{hitung} > Z_{alpha} = 9,86 > 2,45$ , so  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

*Key words : service quality, visitors satisfaction*

1

## . PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan dipengaruhi: persepsi kualitas jasa, produk, harga, faktor pribadi dan situasi sesaat. Ada 5 dimensi kualitas jasa

penentu kepuasan pelanggan yaitu persepsi pelanggan meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).(1)

Salah satunya adalah Taman Rekreasi Cimalati, tempat wisata seluas ± 2 (dua) Ha, di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. berlokasi di Desa Pasawahan, Kecamatan Cicurug, yang sejuk, segar, dengan panorama alam indah dikaki Gunung Salak, dibawah pengelolaan Perusahaan Daerah, yang dikenal sejak zaman Belanda, dan dibangun tahun 1901.

Dalam mengelola obyek wisata tersebut, pihak Taman Rekreasi Cimalati selain berusaha mendapatkan keuntungan, juga berusaha memahami kebutuhan konsumen seperti: harga terjangkau, fasilitas memadai, pelayanan terbaik. Yang ditentukan oleh pendekatan model SERVQUAL (Service Quality). Rangkuti (2006) menyatakan ada 5 (lima) dimensi Servqual yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), yang merupakan faktor penunjang mempertahankan kepuasan pengunjung dan pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan.(2) Sementara Evaluasi kualitas pelayanan adalah dari penilaian konsumen (Rangkuti, 2006). Berupa

informasi konsumen sebagai masukan penyempurnaan pelayanan wisata.(2)

## 2. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Taman Rekreasi Cimalati Pasawahan Cicurug Sukabumi.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan korelasional, untuk meneliti hubungan variable X terhadap variable Y, dengan sampel 100 responden, menggunakan rumus *Product Moment*, teknik sampel random, data primer, data sekunder, analisis statistic: uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji hipotesis, skala likert, dan alat bantu kuesioner.

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

**Tempat:** Taman Rekreasi Cimalati, Jl. Taman Rekreasi, Pasawahan, Cicurug, Sukabumi.

**Waktu :** Februari - Juli, tahun 2018.

## 4. HASIL dan PEMBAHASAN

### 4.1. Karakteristik

Karakteristik responden, meliputi: jenis kelamin, usia, status pernikahan, sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden Taman Rekreasi Cimalati

No	variabel	frekuensi	frekuensi	Persent (%)
1	Jenis kelamin	-perempuan	57	57
		-laki-laki	43	43
	Total		100	100
2	Tingkat usia	< 15 tahun	22	22
		- 15 – 25 tahun	35	35
		- 25 – 35 tahun	26	26
		- > 35 tahun	17	17
	Total		100	100
3	Status pernikahan	-Menikah	40	40
		-belum menikah	60	60
	Total		100	100

Sumber : hasil olah data tahun 2018

Tabel 3. Kualitas Pelayanan (X)

RESP. 1 s/d 100	KUALITAS PELAYANAN (X)																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
TOTAL	357	350	357	351	350	357	351	357	350	393	357	393	350	393	357	352	5775

Sumber : hasil olah data tahun 2018

Tabel 4. Kepuasan Pengunjung (Y)

RESP 1 s/d 100	KEPUASAN PENGUNJUNG														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
TOTAL	366	408	375	366	408	377	375	385	377	408	366	375	385	408	5379

Sumber : hasil olah data tahun 2018

#### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur kemampuan pertanyaan dapat mengetahui jawaban responden, yaitu menghitung koefisien korelasi masing-masing nilai pada nomor pertanyaan/pernyataan dengan nilai totalnya. Menggunakan rumus Product Moment.

**Tabel 5. Uji Validitas Butir Pertanyaan No. 1 Variabel X  
(Kualitas Pelayanan)**

Responden /n R-01 s/d R-100	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>5774</b>	<b>1299</b>	<b>336340</b>	<b>20805</b>

Sumber : Diolah oleh peneliti 2018

Pada perhitungan ini ditetapkan besarnya  $r_{table} = 0,195$ . Perhitungan Uji Validitas tabel Kualitas Pelayanan butir pertanyaan nomor 1 dengan rumus Product Moment adalah:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{100(20805) - (357)(5774)}{\sqrt{100(1299) - (375)^2} \sqrt{100(336340) - (5774)^2}}$$

$$r = 0.713$$

Dari table 5, diperoleh  $r_{hitung} = 0.713 > r_{tabel} = 0.195$ . maka hasilnya valid, dan butir lainnya dihitung dengan Ms Excel, hasilnya adalah:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Indikator jawaban	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,713	0,195	Valid
2	0,568	0,195	Valid
3	0,713	0,195	Valid
4	0,575	0,195	Valid
5	0,568	0,195	Valid

6	0,713	0,195	Valid
7	0,575	0,195	Valid
8	0,713	0,195	Valid
9	0,568	0,195	Valid
10	0,571	0,195	Valid
11	0,713	0,195	Valid
12	0,571	0,195	Valid
13	0,568	0,195	Valid
14	0,571	0,195	Valid
15	0,713	0,195	Valid
16	0,352	0,195	Valid

Sumber : hasil olah data tahun 2018

Pada perhitungan ini ditetapkan besarnya  $r_{\text{tabel}} = 0,195$ . Perhitungan Uji Validitas tabel Kepuasan Konsumen butir pertanyaan nomor 1 dapat dilihat di bawah ini :

**Tabel 7. Uji Validitas Butir Pertanyaan No. 1. Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)**

Responden /n	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
R-01 s/d R-100					
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>5308</b>	<b>1378</b>	<b>282906</b>	<b>19541</b>

Sumber : hasil olah data tahun 2018

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{100(19541) - (366)(5308)}{\sqrt{100(1378) - (366)^2} \sqrt{100(282906) - (5308)^2}}$$

$$r = 0.539$$

Berdasarkan table 7. diperoleh  $r_{\text{hitung}} = 0.539 > r_{\text{tabel}} = 0.195$ . Hal ini dinyatakan valid karena nilainya  $> r_{\text{tabel}} = 0.195$ . dan butir pertanyaan lainnya dihitung dengan Ms Excel, hasilnya pada table 8. ini :

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)**

Indikator jawaban	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,539	0,195	Valid
2	0,404	0,195	Valid
3	0,357	0,195	Valid
4	0,539	0,195	Valid
5	0,404	0,195	Valid
6	0,549	0,195	Valid
7	0,357	0,195	Valid
8	0,451	0,195	Valid
9	0,549	0,195	Valid

10	0,404	0,195	Valid
11	0,539	0,195	Valid
12	0,357	0,195	Valid
13	0,451	0,195	Valid
14	0,404	0,195	Valid

Sumber : hasil olah data tahun 2018

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Pada table 1 (Kualitas Pelayanan) butir yang dinyatakan valid 16 butir, kemudian dibagi (ganjil genap). Butir ganjil: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15 dan sebagai butir genap: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16. Pada table 9 (butir ganjil) dan table 10 (butir genap).

**Tabel 9. Data Rekapitulasi Hasil Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

**Butir Ganjil**

NO	INDIKATOR / BUTIR								TOTAL
	1	3	5	7	9	11	13	15	
1 s/d 100									
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>350</b>	<b>351</b>	<b>350</b>	<b>357</b>	<b>350</b>	<b>357</b>	<b>2829</b>

Sumber : Diolah dari Tabel 8.

**Tabel 10. Data Rekapitulasi Hasil Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

**Butir Genap**

NO	INDIKATOR / BUTIR								TOTAL
	2	4	6	8	10	12	14	16	
1 s/d 100									
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>351</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>393</b>	<b>393</b>	<b>393</b>	<b>352</b>	<b>2946</b>

Sumber : Diolah dari Tabel 8.

**Tabel 11. Uji Reliabilitas Ganjil Genap Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1 s/d 100					
<b>TOTAL</b>	<b>2829</b>	<b>2946</b>	<b>80895</b>	<b>87708</b>	<b>83924</b>

Sumber : Diolah dari Tabel 9 dan 10

Untuk menguji reliabilitas ganjil genap Variabel Kepuasan Konsumen adalah berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{100(83924) - (2829)(2946)}{\sqrt{100(80895) - (2829)^2} \sqrt{100(87708) - (2946)^2}}$$

$$r = 0.653$$

$$r1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

$$r1 = \frac{2(0.653)}{1+(0.653)}$$

$$r1 = 0.790$$

Dari perhitungan diatas didapat  $r1=0.790 > 0.60$ , dinyatakan reliable karena nilainya  $> 0.195$  ( $r1 > 0.195$ ) dan  $> 0.60$

**Tabel 12. Data Rekapitulasi Hasil Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)  
Butir Ganjil**

NO	INDIKATOR/BUTIR							TOTAL
	1	3	5	7	9	11	13	
1 s/d 100								
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>375</b>	<b>408</b>	<b>375</b>	<b>377</b>	<b>366</b>	<b>385</b>	<b>2652</b>

Sumber : Diolah dari Tabel 9

**Tabel 13. Data Rekapitulasi Hasil Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)  
Butir Genap**

NO	INDIKATOR/BUTIR							TOTAL
	1	3	5	7	9	11	13	
1 s/d 100								
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>366</b>	<b>377</b>	<b>385</b>	<b>408</b>	<b>375</b>	<b>408</b>	<b>2727</b>

Sumber : Diolah dari Tabel 10

**Tabel 14. Uji Realibilitas Ganjil Genap Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)**

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1 s/d 100					
100	25	29	625	841	725
<b>TOTAL</b>	<b>2652</b>	<b>2727</b>	<b>70866</b>	<b>74803</b>	<b>72740</b>

Sumber : Diolah dari Tabel 12 dan 13

Untuk uji reliabilitas ganjil genap Variabel Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{100(72740) - (2652)(2727)}{\sqrt{100(70866) - (2652)^2} \sqrt{100(74803) - (2727)^2}}$$

$$r = 0.867$$

$$r1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

$$r1 = \frac{2(0.867)}{1+(0.867)} = r1 = \frac{1.734}{1.867} = 0.928$$

Dari perhitungan diatas didapat  $r1 = 0.928$  yang dinyatakan reliable karena nilainya  $> 0.195$  ( $r1 > 0.195$ ),  $= > (0.928 > 0.195)$

**Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pengunjung (Y)**

INSTRUMEN	PERTANYAAN	R	r1	r tabel	KETERANGAN
Kualitas Pelayanan (X)	16	0,653	0,790	0,195	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	14	0,867	0,928	0,195	Reliabel

Sumber : Diolah dari table 9 dan table 10

### 4.3. Analisis Data

#### 4.3.1. Perhitungan Rank Korelasi

Untuk mencari selisih Data Rangkaing variable X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Kepuasan Pengunjung) digunakan rumus rank korelasi berikut (pada table 16) :

$$rs = 1 - \frac{6\sum d^2 i}{n(n^2-1)}$$

Dimana:  $rs = \text{Koefisien Korelasi}$ ,  
 $\sum d^2 = \text{Total Kuadrat Selisih Atas Ranking}$ ,  $n = \text{Jumlah Sampel}$

**Tabel 16. Selisih Data Rangkaing  
Variabel X (Kualitas Pelayanan dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Sample/n	Kualitas Pelayanan	X	Kepuasan Konsumen	Y	d (X-Y)	di <sup>2</sup>
1 s/d 100						
<b>TOTAL</b>	<b>5774</b>	<b>0</b>	<b>5382</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1193.5</b>

Analisa Rank Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) dicari menggunakan rumus :

$$rs = 1 - \frac{6\sum di^2}{n(n^2-1)}$$

$$rs = 1 - \frac{6(1193,5)}{100(100^2-1)}$$

$$rs = 1 - 0.071 = 0.992$$

Maka hubungan Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y) = tinggi (0,992)

#### 4.3.2. Perhitungan Koefisien Determinasi

$$kd = (r^2) \times 100\% = (0.992^2) \times 100\% = 98,4\%$$

Artinya : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 98,4%, sisanya 1,6% (100%-98,4%) dipengaruhi variable lain yang tidak dibahas di penelitian ini.

#### 4.3.3.. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada Taman Rekreasi Cimalati menggunakan langkah-langkah berikut :

- 1) Menentukan Nilai Uji Statistik : Uji statistik dengan  $n=100$  ( $n > 30$ ) menggunakan

rumus  $Z_{hitung} : Z_{hitung} = rs\sqrt{(n-1)}$   
jika  $n > 30$

$$z = 0.878\sqrt{100-1} = > = 0.878 (9.94) = > = 9.78$$

- 2) kesimpulan

dari uji hipotesis diketahui nilai  $Z_{hitung} = 9.78 > Z_{alpha} = 2.45$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya **Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Rekreasi Cimalati Sukabumi."**

#### 4.4. Pembahasan Hasil Penelitian

##### Kualitas Pelayanan

Dari Analisa Rank Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) diperoleh nilai  $rs = 0,992$ , maka dapat disimpulkan bahwa hubungan Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) adalah terbukti, bernilai tinggi, dengan koefisien determinasi (Kd)= 98,4%. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 98,4% terhadap Kepuasan Pengunjung, sisanya 1,6% dipengaruhi variable lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dari uji hipotesis di atas diketahui nilai  $Z_{hitung} = 9.78 > Z_{alpha} = 2.45$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka hipotesis yang menyatakan **"Diduga terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Rekreasi Cimalati Sukabumi"**. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, dan sesuai penelitian Koestanto Tri Hary (2014), bahwa Kualitas Pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya.(3)

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 5.1. Kesimpulan

Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Konsumen (Y) berhubungan kuat dengan nilai 0,992, dan Koefisien Determinasi (Kd), sebesar 98,4%, sisanya= 1,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Dari Uji hipotesis bahwa nilai  $Z_{hitung} = 9.78 > nilai Z_{alpha} = 2.45$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka **Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Rekreasi Cimalati Sukabumi.**

##### 5.2. Saran

Sebaiknya pihak Taman Rekreasi Cimalati tetap mempertahankan kualitas pelayanannya, bila perlu ditingkatkan, hendaknya pihak Pemerintah Daerah dapat mempromosikan dan menunjukan kualitas pelayanan yang professional sehingga mampu menjaga kepercayaan pelanggan hingga tercipta kepuasan pengunjung dan terus memotivasi pelayanan baru untuk mengikuti perkembangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Atmawati, R dan M W. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. J daya saing . 2007;
2. Rangkuti F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Kesetiaan Wisatawan. Jurnal Bisnis Strategi. J Bisnis Strateg.



2006;14(2).

3. KOESTANTO TH. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BANK JATIM CABANG KLAMPIS SURABAYA. STIE ESIA; 2014.