

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

RAFTUL FEDRI^{1,*}, DEWI ANGGRAIN²

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi UMSB¹, Jurusan UPW, Fakultas Pariwisata UMSB²
raftulclassic@gmail.com¹

Abstract: *This research is a type of quantitative associative research using questionnaires and the research population is Banto Royo Playground visitors, with a sample of 100 respondents and the sampling technique is accidental sampling. Data analysis used multiple regression analysis. Based on the results of research and discussion, the regression equation $Y = 2,607 + 0,252X_1 + 0,294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5 + e$ is obtained. So it can be concluded that there is a simultaneous and partial effect of service quality on visitor satisfaction at Banto Royo Playground during the new normal period. That is, the higher the quality of service provided by the Banto Royo Playground, the higher the level of visitor satisfaction. Then it is known that the value of Adjusted R² is 0.759, where the variables of responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability contribute to the influence of the visitor satisfaction variable by 75.9%, the remaining 24.1% is influenced by other variables outside of this study. Based on the conclusions of the study, it is recommended that the Banto Royo Playground will further improve and adjust the quality of its services in accordance with the Covid-19 health protocol.*

Keywords: *Service Quality, Banto Royo Tourism Object, Factors*

Abstrak: Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan populasi penelitian adalah pengunjung Banto Royo, dengan sampel sebanyak 100 responden dan teknik pengambilannya adalah *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, diperoleh persamaan regresi $Y = 2,607 + 0,252X_1 + 0,294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5 + e$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo pada masa *new normal*. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Bermain Banto Royo maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Kemudian diketahui nilai *Adjusted R²* sebesar 0.759, dimana variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 75.9%, sisanya 24.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan kesimpulan penelitian, disarankan Taman Bermain Banto Royo lebih meningkatkan dan menyesuaikan kualitas pelayanannya sesuai dengan prokes Covid-19.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Banto Royo.

A. Pendahuluan

Obyek wisata merupakan salah satu usaha jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa perjalanan wisata kepada wisatawan atau konsumen, dengan harapan konsumen dapat berkunjung dan menikmati obyek wisata yang disediakan oleh perusahaan jasa tersebut. Untuk menarik kepuasan pelanggan, pengelola objek wisata harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan atraksi yang baik untuk memuaskan pelanggan. Salah satu destinasi pariwisata yang dikunjungi wisatawan adalah pariwisata yang ada di Kecamatan Tilatang Kamang. Salah satu kecamatan di Kabupaten Agam adalah Kecamatan Tilatang Kamang yang mempunyai luas sekitar 105,90 kilometer persegi dengan jumlah penduduk 51,326 orang. Karena setiap desa memiliki potensi alamnya masing-masing yang bisa diandalkan untuk mengembangkan segala bidang kehidupan. Kawasan ini memiliki pemandangan alam yang luar biasa, kekayaan hasil alam dan keanekaragaman flora dan fauna di sekitarnya. Berbagai inovasi telah dilakukan untuk menjadikan seluruh potensi alam Tilatang Kamang tidak hanya indah, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

Nagari Koto Tengah menambah kekayaan alam Kecamatan Tilatang Kamang. Banyak bentukan-bentukan alam yang dijadikan objek wisata. Taman Bermain Banto Royo salah satunya, memiliki keindahan yang tidak kalah dibanding objek wisata lain yang telah lebih dulu ada. Menawarkan konsep alam modern, Taman Bermain Banto Royo merupakan sebuah rawa yang dibangun menjadi taman bermain dan danau yang mengambil konsep objek daya tarik wisata berbasis komunitas yang melibatkan masyarakat sekitar. Taman Bermain Banto Royo menyediakan paket wisata yang cukup lengkap dan profesional, antara lain tempat parkir mobil yang luas, cafe, toilet, mushola, wahana bermain darat, wahana bermain air, wahana bermain udara, spot foto, camping dan pemandangan alam yang masih alami sehingga membuat wisatawan datang berkunjung dan merasa betah berlama-lama di sana. Saat memasuki kawasan seluas lebih dari 6 hektar ini, pengunjung akan merasakan ketenangan, kesejukan dan keindahan yang ditawarkan objek daya tarik wisata ini

Jumlah kunjungan Taman Bermain Banto Royo, dilihat dari tabel berikut:
Tabel Jumlah Kunjungan Ke Taman Bermain Banto Royo Tahun 2018-2020

Bulan	Kunjungan Wisatawan Nusantara		
	2018	2019	2020
januari	-	43,365	8,557
februari	-	20,123	4,153
maret	-	16,409	2,671
april	-	15,129	-
mei	-	5,129	-
juni	-	38,274	1,742
juli	-	16,194	3,620
agustus	-	7,648	5,244
september	-	5,719	1,810
oktober	528	4,954	2,700
november	39,215	6,508	3,189
desember	78,034	10,823	6,930
TOTAL	117,777	190,275	40,616

Sumber: Manajemen Taman Bermain Banto Royo 2021

Dapat dilihat dalam tabel kunjungan wisatawan Taman Bermain Banto Royo, dari awal diresmikannya Taman Bermain Banto Royo pada bulan oktober tahun 2018 terjadi peningkatan kunjungan setiap bulannya, pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah kunjungan dari bulan februari hingga bulan mei dan kunjungan bertambah di bulan juni namun tidak melebihi jumlah kunjungan pada bulan januari, kemudian pada tahun 2020 jumlah kunjungan Taman Bermain Banto Royo menurun. Salah satu penyebabnya karena di Indonesia dan dunia sedang dilanda pandemi virus Covid-19 yang memaksa negara untuk memberlakukan pembatasan sosial dan larangan kunjungan wisatawan antar daerah dan luar negeri untuk menekan penyebaran virus. Pengunjung Taman Bermain Banto Royo perlu membayar biaya tambahan untuk menikmati semua fasilitas wahana yang ada di Taman Bermain Banto Royo, pengunjung yang sudah membayar tiket parkir dan tiket masuk hanya bisa menikmati beberapa fasilitas yang ada disana jika pengunjung ingin bermain dengan wahana yang telah disediakan pengelola mereka harus membeli tiket wahana permainan yang ada di Taman Bermain Banto Royo, ini membuat beberapa wisatawan merasa kurang puas.

Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Bermain Banto Royo tidak merata, karena beberapa karyawan yang masih belum sepenuh hati untuk melayani pengunjung Taman Bermain Banto Royo, pengunjung mendapati karyawan sedang menggunakan telepon genggam untuk bermain *game* ketika bertugas, keterlamabatan kesiapan beberapa wahana sehingga membuat beberapa pengunjung merasa tidak puas ketika mengunjungi Taman Bermain Banto Royo.

B. Metodologi Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan pertanyaan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang mempertanyakan tentang kaitan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono (2013:57). Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas. Sugiyono (2013:59) berpendapat bahwa kausalitas adalah hubungan sebab akibat yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu ketanggapan, jaminan, bukti langsung, empati, dan keandalan terhadap kepuasan pengunjung di taman Bermain Banto Royo. Adapun populasi penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Taman Bermain Banto Royo, dengan melihat dari jumlah penurunan kunjungan wisatawan pada tahun 2020 yang mencapai 40.616 orang. Menurut Sugiyono (2017:81), sampel adalah sebagian besaran atau sifat yang dimiliki oleh suatu populasi. Jadi sampel adalah bagian dari populasi yang ada dan untuk pengambilan sampelnya harus menggunakan salah satu metode berdasarkan pertimbangan yang ada, dalam teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan bentuk kesempatan berdasarkan kebetulan yang artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok sebagai sumber data akan menjadi sampel penelitian ini. Sehingga diperlukan sebuah rumus untuk mendapatkan sedikit sampel tetapi dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

C. Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil Uji Coba Instrumen

Pengujian instrumentasi penelitian dirancang untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dengan mengikuti acuan yang ditetapkan oleh seorang ahli. Dalam kuesioner ini, skala Likert dengan lima kategori tanggapan digunakan untuk menetapkan skor penilaian untuk setiap opsi dalam kuesioner. Kuesioner telah disiapkan untuk mengumpulkan data uji coba penelitian dari responden selain responden utama penelitian, dengan kuesioner survei sebanyak 30 non responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut adalah:

Validitas dihitung dengan menggunakan program statistik SPSS 20, dan kuesioner dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Untuk $df = nk$, maka dalam penelitian ini $30 - 2$ atau $df = 28$, $\alpha 0,05$ dari $r_{tabel} 0.361$. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Hasil data dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Hasil Uji Validitas instrument

Variabel	Item Soal	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig.	Probabilitas	Keterangan
Daya Tanggap (X1)	x1p1	0.914	0.36	0,000	0.05	Valid.
	x1p2	0.946		0,000		Valid.
	x1p3	0.926		0,000		Valid.
	x1p4	0.955		0,000		Valid.
Jaminan (X2)	X2p1	0.919	0.36	0,000	0.05	Valid.
	X2p2	0.945		0,000		Valid.
	X2p3	0.911		0,000		Valid.
	X2p4	0.959		0,000		Valid.
Bukti Fisik (X3)	x3p1	0.924	0.36	0,000	0.05	Valid.
	x3p2	0.941		0,000		Valid.
	x3p3	0.959		0,000		Valid.
	x3p4	0.952		0,000		Valid.
	x3p5	0.805		0,000		Valid.

	x3p6	0.963		0,000		Valid.
Empati (X4)	X4p1	0.916	0.36	0,000	0.05	Valid.
	X4p2	0.935		0,000		Valid.
	X4p3	0.932		0,000		Valid.
	X4p4	0.921		0,000		Valid.
Kehandalan (X5)	x5p1	0.897	0.36	0,000	0.05	Valid.
	x5p2	0.901		0,000		Valid.
	x5p3	0.943		0,000		Valid.
	x5p4	0.912		0,000		Valid.
	x5p5	0.939		0,000		Valid.
Kepuasan Pengunjung (Y)	yp1	0.852	0.36	0,000	0.05	Valid.
	yp2	0.934		0,000		Valid.
	yp3	0.911		0,000		Valid.
	yp4	0.950		0,000		Valid.
	yp5	0.948		0,000		Valid.
	yp6	0.971		0,000		Valid.
	yp7	0.922		0,000		Valid.
	yp8	0.952		0,000		Valid.

Terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} , sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap alat pertanyaan dalam angket benar-benar mengukur variabel yang diteliti. Reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus komputer program statistik SPSS 20. Dasar pengambilan keputusan pengujian reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* > 0.60. berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen:

Tabel Hasil Uji Reliabilitas instrumen

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	N of item	Keterangan
Daya Tanggap (X1)	0.950	4	Reliabel
Jaminan (X2)	0.951	4	Reliabel
Bukti Fisik (X3)	0.965	6	Reliabel
Empati (X4)	0.944	4	Reliabel
Kehandalan (X5)	0.951	5	Reliabel

Kepuasan Pengunjung (Y) : 0.9778 Reliabel

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha untuk masing- masing variabel > 0,70, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel penelitian reliabel. Oleh karena itu, tanggapan responden dalam kuisioner dapat dipercaya.

2. Hasil uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dirancang untuk menguji apakah variabel residual dalam suatu model regresi berdistribusi normal menggunakan SPSS 20. Uji normalitas dilaksanakan dengan menggunakan uji Kolmogrov- Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22908560
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,043
	Negative	-,048
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan data tabel uji normalitas di atas, nilai signifikansinya adalah 0,200, dimana $0,200 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas. Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai toleransi yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10

Tabel Uji Multikolinieritas
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,607	1,692		1,540	,127		
Daya Tanggap	,252	,110	,172	2,291	,024	,432	2,316
Jaminan	,294	,095	,216	3,088	,003	,496	2,014
Bukti Fisik	,306	,083	,231	3,702	,000	,625	1,600
Empati	,473	,123	,273	3,843	,000	,483	2,068
Kehandalan	,269	,096	,202	2,792	,006	,467	2,140

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel di atas, toleransi kelima variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan reliabilitas semuanya lebih besar dari 0,1, dan VIF lebih besar dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada data.

Hasil Uji Heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji ketidaksamaan varians dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji Park, dengan melihat nilai signifikansinya, jika $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel Uji Heteroskedastisitas (Uji Park)
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	,869	3,007		,289	,773
Daya Tanggap	,002	,195	,001	,008	,994
Jaminan	,057	,169	,049	,338	,736
Bukti Fisik	-,148	,147	-,130	-1,006	,317
Empati	-,103	,219	-,069	-,472	,638
Kehandalan	,120	,171	,105	,704	,483

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi daya tanggap (X1) sebesar 0.994 lebih besar dari 0.05, nilai signifikansi jaminan (X2) sebesar 0.746 lebih besar dari 0.05, lalu nilai signifikansi bukti fisik (X3) sebesar 0.317 lebih besar dari 0.05 kemudian nilai signifikansi empati (X4) sebesar 0.638 lebih besar dari 0.05 dan nilai signifikansi kehandalan (X5) sebesar 0.483 lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan nilai signifikansi variabel independen > 0.05 dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Uji t (Parsial). Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan kehandalan (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Taman Bermain Banto Royo.

Tabel Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,607	1,692		1,540	,127
Daya Tanggap	,252	,110	,172	2,291	,024
Jaminan	,294	,095	,216	3,088	,003
Bukti Fisik	,306	,083	,231	3,702	,000
Empati	,473	,123	,273	3,843	,000
Kehandalan	,269	,096	,202	2,792	,006

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Dilihat dari tabel diatas dengan mengamati kolom t dan sig. Didapatkan data sebagai berikut:

- Pengaruh variabel Daya Tanggap (X1) terhadap kepuasan. Variabel responsif berpengaruh signifikan secara parsial atau individual terhadap variabel kepuasan pengunjung taman hiburan Banto Royo. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi daya tanggap (X1) $0,024 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,291 > 1,985$). Maka H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Maka hipotesis “Aspek responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Taman Bermain Banto Royo.” Diterima.
- Pengaruh variabel Jaminan (X2) terhadap kepuasan. Variabel jaminan memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau tunggal terhadap variabel kepuasan pengunjung taman hiburan Banto Royo. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi untuk Jaminan (X2) $0,003 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,088 > 1,985$). Maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Oleh karena itu, hipotesis bahwa “Aspek jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Bermain Banto Royo”. diterima.
- Pengaruh Variabel Bukti Fisik (X3) terhadap Kepuasan. Variabel bukti fisik memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individual terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi bukti fisik (X3) $0,000 < 0,05$ dan

$T_{hitung} > T_{tabel}$ (3,702 > 1,985). Maka H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah “aspek bukti langsung (tangible) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo.” Diterima.

d. Pengaruh variabel empati (X4) Terhadap Kepuasan. Variabel empati memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individual terhadap variabel kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi empati (X4) $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ (3,843 > 1,985). Sehingga H_{a5} diterima dan H_{05} ditolak. Maka hipotesis “Aspek empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo.” Diterima.

e. Pengaruh variabel kehandalan (X5) terhadap Kepuasan. Variabel Kehandalan memiliki pengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kehandalan (X5) $0,006 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ (2,79 > 1,985). Sehingga H_{a6} diterima dan H_{06} ditolak. Sehingga hipotesis “Aspek kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Bermain Banto Royo” diterima.

Hasil Uji F (Simultan). Uji F adalah pengujian yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan (simultan). Keputusan tersebut didasarkan pada jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau jika signifikasni $< 0,05$ maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan.

Tabel Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	503,446	5	100,689	63,286	,000 ^b
Residual	149,554	94	1,591		
Total	653,000	99			

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan hasil tabel pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan F_{hitung} sebesar 63286, dimana $F_{tabel} = \text{sampel} - \text{jumlah variabel} - 1$ ($F_{tabel} = 100 - 5 - 1 = 94$) Nilai F_{tabel} signifikan 5% senilai 2,31. Maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$) = 63.286 > 2.31

Disimpulkan bahwa hipotesis H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan keandalan (X5) secara simultan signifikan berpengaruh bagi kepuasan pengunjung (Y) Taman Bermain Banto Royo.

Interpretasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,607	1,692		1,540	,127
Daya Tanggap	,252	,110	,172	2,291	,024
Jaminan	,294	,095	,216	3,088	,003
Bukti Fisik	,306	,083	,231	3,702	,000
Empati	,473	,123	,273	3,843	,000
Kehandalan	,269	,096	,202	2,792	,006

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Berdasarkan analisis data diatas dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 2,607 + 0,252X_1 + 0,294X_2 + 0,306X_3 + 0,473X_4 + 0,269X_5 + e$$

Interpretasi Persamaan regresi diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta yang didapat sebesar 2,607 menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan kehandalan (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) diasumsikan bernilai nol maka kepuasan pengunjung adalah 2,607.
- b. Variabel Daya Tanggap memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.252 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Daya Tanggap sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat senilai 0.252 begitu juga sebaliknya.
- c. Variabel Jaminan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.294 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Jaminan sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat senilai 0.294 begitu juga sebaliknya
- d. Variabel Bukti Fisik memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.306 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Bukti Fisik sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat 0.306 begitu juga sebaliknya.
- e. Variabel Empati memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.473 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Empati sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat senilai 0.473 begitu juga sebaliknya.
- f. Variabel Kehandalan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0.269 maka berkesimpulan bahwa meningkatnya Kehandalan sebesar 1% maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat sebesar 0.269 begitu juga sebaliknya.

Hasil Koefisien Determinasi. Ghazali (2011) berpendapat koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan secara simultan perubahan variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan) terhadap variabel kepuasan pengunjung (regresi linier berganda). Rentang nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Nilai *Adjusted R²* mengacu pada kemampuan variabel independen untuk menjelaskan perubahan terbatas pada variabel dependen. Dibawah ini adalah hasil uji koefisien determinasi:

Tabel Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 ^a	,771	,759	1,261

Sumber: Hasil olahan data SPSS (2021)

Seperti yang dapat dilihat dari data pada tabel di atas, nilai *Adjusted R-squared* adalah 0,759. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan) memberikan kontribusi sebesar 75,9% terhadap pengaruh variabel kepuasan pengunjung, sedangkan sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

4. Pembahasan

Berikut adalah pembahasan hasil uji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo dari penelitian ini:

1. Uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan) memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo sebesar 75.9%, sedangkan sisanya 24.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Afradyta Ramland

(2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hawaii *Waterpark* Malang”, dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil nilai *adjusted R*² yang dihasilkan sebesar 0,763 artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata hawaii *waterpark* malang sebesar 76,3% sedangkan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh *variabel* lain diluar penelitian.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Keandalan) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Simultan. Berdasarkan hasil uji F, didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} sebesar 63,286 dimana hasil tersebut lebih besar dari F_{tabel} dengan Signifikansi 5% sebesar 2,31 ($63,286 > 2,31$) yang berarti berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Yeni Selpiani (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang”, dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil uji F secara simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang.
3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsibility*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Parsial. Berdasarkan hasil uji t, variabel daya tanggap dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada T_{hitung} sebesar 2,291 dimana hasil tersebut lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.024 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.252, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.252, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsibility*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Harmonangan Daniel Simaremare dan Lucia Nurbani (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta” dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta.
4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Parsial. Variabel jaminan dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada T_{hitung} sebesar 3,088 dimana hasil tersebut lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.003 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.294, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya..daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.294, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Antony Lim dan Retno Budi Lestari (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang”. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang.
5. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Parsial. Variabel bukti fisik dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada T_{hitung} sebesar 3.702 dimana hasil tersebut lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.00 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.306, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.306, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa

variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Angga Wiyanto (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel bentuk fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta.

6. Variabel Empati (*Empathy*) X4. Variabel empati dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada T_{hitung} sebesar 3.843 dimana hasil tersebut lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.473, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.473, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Agus (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa *Water & Themepark*”. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pengunjung.
7. Variabel Keandalan (*Reliability*) X5. Variabel daya tanggap dan kepuasan pengunjung memiliki hubungan yang signifikan hal ini dilihat dari nilai pada T_{hitung} sebesar 2.792 dimana hasil tersebut lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1.985, lalu nilai signifikansi sebesar 0.006 lebih kecil dari 0.05. Kemudian ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.269, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya daya tanggap sebesar satu satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0.269, demikian pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian Rahmat priyanto (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta”. Dimana penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung secara parsial.

D. Penutup

Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang perihal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Bermain Banto Royo, dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa Variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Keandalan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. 1. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan: a. Variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. b. Variabel Jaminan berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. c. Variabel Bukti Fisik berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. d. Variabel Empati berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. e. Variabel Keandalan berpengaruh signifikan secara parsial atau individu terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung. 2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan hasil Adjusted R Square sebesar 0.759 (75.9%) yang artinya variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Keandalan memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung sebesar 75,9% Sedangkan sisanya 24.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Daftar Pustaka

Agus, A. K., Achnes, S., & Detmuliati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa *Water & Themepark* (Doctoral dissertation, Riau University).

- Arikunto. (2010a). Definisi Uji Reliabilitas. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Kelincahan Balsom Agility Test Untuk Atlet Sekolah Menengah Pertama Kelas Khusus Olahraga Di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- (2010b). Rumus Korelasi Pearson Product Moment. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Mata Pelajaran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Siswa Kelas XI Di SMAN Semin.
- 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 (IJSMMRD)*.
- Chang, C. L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after COVID-19.
- Ghanbri, 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. (2011). Definisi Uji F. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Ilwil Abadi Indonesia. Vol.5 No. 1.
- (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendro, Y dan Syamswana, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol 2, No 1. 331-346.
- Kotler, P. (2011). Manajemen pemasaran, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2012), Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- (2014) . Manajemen Pemasaran, Edisi 13, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020). Nomor 02/KB/2020; KB/1/UM.04.00/M- K/2020 tentang Panduan Teknis Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Bidang Kebudayaan dan Ekonomi Kreatif Dalam Masa Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19.
- Kemendes. (2020). Pertanyaan dan Jawaban Terkait COVID-19. <https://www.kemdes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html> diakses pada 28 Desember 2020.
- Lim, A., & Budi Lestari, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Pundi Kayu Palembang.
- Lovelock, Chritoper And Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. Pearson. New Jersey USA.
- Machmud, Muslimin. (2016). Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah. Malang: Selaras.
- Murdyastuti, Margaretha Septi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Notoatmodjo. (2010). Definisi Instrumen Penelitian. Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Keluarga Tentang Perawatan.
- Paramita, I. B. G., & Putra, I. G. G. P. A. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 5(2), 57-65.
- Priyanto, R., & Mahfud, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(2), 53-60.
- Purwanto Agus, Erwan dan Sullistyastuti, Ratih Dyah. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*, Gava Media, Yogyakarta.
- Ramland, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hawaii Waterpark Malang (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

- Riduwan. (2005). Rumus Sampling Slovin. Hasil Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif Jurusan Teknik Otomotif FT UNP.
- Simaremare, H. D., & Nurbani, L. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta. In UMMagelang Conference Series (pp. 81-93).
- Selpiani, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palembang).
- Sugiyono, (2013). Statistika untuk penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- . (2015). Definisi Variabel Penelitian. Repository.upi.edu.
- . (2017). Definisi Teknik Sampling. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada.media.neliti.com/media/publications/284413-pengaruh-sistem-informasi-akuntansi-dan-1b7c3aee.pdf. Vol. 3 No. 1. April 2019.
- Titipani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Jendela Alam. (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Tjiptono, Fandy. (2011). Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Wulandari, Dwi Pratiwi. "Analisis Dampak Perkembangan Pariwisata terhadap Perubahan Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Kersik Tuo Kecamatan Kayu Aro Kabupaten Kerinci." *Ensiklopedia of Journal* 2.1 (2019).
- . (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wiyanto, A., & Gusti, Y. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta. (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).