

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN WISATA ALAM AIK NYET KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh

Riki Kusuma Marga<sup>1</sup>, Lalu Masyhudi<sup>2</sup>, Ida Nyoman Tri Darma Putra<sup>3</sup>,  
I Wayan Suteja<sup>4</sup>, Ulfan Mulyawan<sup>5</sup>

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

Email : <sup>1</sup>[rikikusuma31@gmail.com](mailto:rikikusuma31@gmail.com), <sup>2</sup>[laloemipa@gmail.com](mailto:laloemipa@gmail.com),

<sup>3</sup>[putra.stipar@gmail.com](mailto:putra.stipar@gmail.com), <sup>4</sup>[tejabulan@gmail.com](mailto:tejabulan@gmail.com), <sup>5</sup>[ulfanmbojonis@gamil.com](mailto:ulfanmbojonis@gamil.com)

---

### Article History:

Received: 07-09-2022

Revised: 16-10-2022

Accepted: 23-10-2022

### Keywords:

Service Quality, Tourist  
Satisfaction.

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction in the natural tourism area of Aik Nyet, West Lombok Regency. This research is a quantitative research with service quality variables which include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy as independent variables and tourist satisfaction as the dependent variable. The sample used was 100 respondents and the sampling technique used was simple random sampling. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression with application SPSS version 25. The results of this study indicate that the variables of physical evidence, assurance and empathy partially have a significant influence on tourist satisfaction. The results of the t-test (partial) also show that the reliability and responsiveness variables do not have a significant effect on tourist satisfaction. Based on the results of the F (simultaneous) test, it shows that the service quality variable which includes physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables simultaneously has a significant influence on tourist satisfaction.*

---

## PENDAHULUAN

Kawasan Wisata Alam Aik Nyet merupakan sebuah daya tarik wisata alam yang terdapat di Desa Buwun Sejati, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat. Wisata alam Aik Nyet berjarak sekitar 22 km dari Kota Mataram. Aik Nyet adalah satu di antara banyak obyek wisata alam yang berada di kawasan hutan di bawah pengelolaan Balai (Kesatuan Pengelolaan Hutan) Rinjani Barat, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi NTB. Wisata alam Aik Nyet terdiri dari hutan alam yang berada di sebelah timur dan kolam pemandian di sebelah barat, yang di dalamnya terdapat beberapa jenis pohon salah satunya didominasi oleh pohon mahoni yang banyak berjejer dan tertata rapi. Adapun jalur masuk menuju wisata alam Aik Nyet ada dua yakni loket 1 di sebelah timur dan loket 2 di sebelah barat. Kawasan wisata alam Aik Nyet juga memiliki berbagai atraksi wisata yang sudah dikembangkan diantaranya sumber mata air, wisata edukasi, wisata kuliner, water tubing,

Bakgoak rivercamp (perkemahan) dan taman Trigona (TIC Dispar Lombok Barat | Wisata Alam Aik Nyet, TT).

Menurut Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan Bumdes di Desa Buwun Sejati saat diwawancarai pada 24 Januari 2022, mengatakan bahwa dalam mengembangkan daya tarik wisata alam Aik Nyet dan membuatnya menjadi berkelanjutan (sustainable) tidak cukup hanya mengandalkan potensi alam maupun potensi wisata lainnya saja, akan tetapi diperlukan juga kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan wisatawan terutama untuk membuat wisatawan datang berkunjung kembali. Karena kualitas pelayanan memiliki dampak yang sangat besar terhadap keberlanjutan pelayanan bahkan keberlanjutan wisata itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, menunjukkan bahwa meskipun standar lima dimensi kualitas pelayanan sudah dapat ditemukan di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet, namun hal tersebut belumlah maksimal sehingga memunculkan banyak efek negatif atau kurang baik yakni banyak dari wisatawan yang mengeluh terkait kotornya toilet dan lingkungan kawasan wisata, kurang memadai serta rusaknya fasilitas-fasilitas yang ada, tidak sopannya pelayanan beberapa pelaku wisata bahkan ada wisatawan yang tersesat karena tidak adanya petunjuk arah dan pemandu wisata atau Guide.

Segala keluhan tersebut tentu dapat menjadi indikator seberapa baik tingkat kualitas pelayanan suatu daerah wisata, dalam hal ini khususnya di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet, Kabupaten Lombok Barat.

## LANDASAN TEORI

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Pertiwi (2021), dimana kualitas pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui kepuasan wisatawan. Menurut Zeithaml, dkk. (dalam Apriyani & Sunarti, 2017), mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

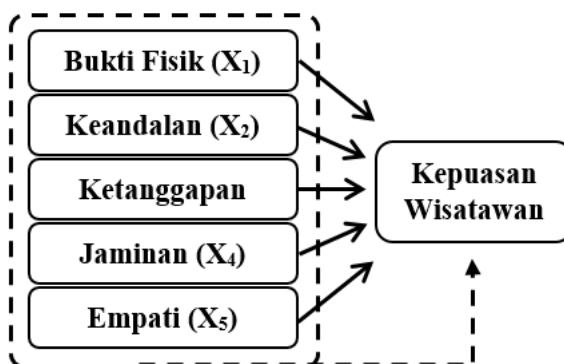
1. Bukti Fisik (Tangible), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.
2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
3. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dalam menangani keluhan mereka.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pelaku wisata untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
5. Empati (Empathy), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen.

Selain itu, peneliti juga menggunakan teori Kepuasan Wisatawan yang dikemukakan oleh Kotler (dalam Elvera, 2020) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Menurut Zeithaml, dkk. (dalam Ristanti, 2011), mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh fitur

produk dan layanan, emosi pelanggan, atribut untuk kesuksesan dan kegagalan layanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spreadley dinamakan “social situation” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2016). Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang dikemukakan maka penelitian ini dilakukan dengan studi kasus melihat situasi sosial yang ada dengan mengumpulkan berbagai informasi di Desa Jenggala. Subyek penelitiannya adalah Ketua Lembaga Pelatihan, Kepala Desa, Ketua dan pengurus POKDARWIS Dangar Reduh, ketua kelompok Poksar (kelompok pemasar), johan (ketua Pengolah pupuk organik), Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis domain. Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau obyek penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan mereduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Tahap mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.

### HIPOTESIS



Keterangan:  $\longrightarrow$  Parsial;  $- - \longrightarrow$  Simultan

**Gambar 1. Model Hipotesis**

Berdasarkan model diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1: Variabel Bukti Fisik (X1) secara parsial diduga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

H2: Variabel Keandalan (X2) secara parsial diduga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

H3: Variabel Ketanggapan (X3) secara parsial diduga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

H4: Variabel Jaminan (X4) secara parsial diduga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

H5: Variabel Empati (X5) secara parsial diduga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

H6: Variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) secara simultan diduga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini akan digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang diteliti yaitu wisatawan yang datang berwisata ke Kawasan Wisata Alam Aik Nyet dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling, karena pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin, didapatkan jumlah sampel 100 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data kuesioner tersebut akan diukur menggunakan skala Likert dengan skor pernyataan positif yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skor Kuesioner**

<b>Respon</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen yang meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner dan sejauh mana data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh (Darma, 2021)
2. Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas dengan tujuan untuk meyakinkan bahwa hasil analisis regresi yang diperoleh merupakan estimasi yang tepat, tidak bias dan konsisten (Fitria & Sudarmadi, 2019).
3. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menemukan derajat ketergantungan satu variabel terhadap satu variabel lainnya atau lebih sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan atas dampak dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan persamaan:  

$$Y' = a + [b_1x]_1 + [b_2x]_2 + [... + b_nx]_n$$
4. Uji Hipotesis yang meliputi Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan (Yusri, 2016)
5. Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung seberapa besar persentase kontribusi atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada sebuah model regresi penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kawasan Wisata Alam Aik Nyet memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang datang berwisata.

Karakteristik responden dari segi usia yang paling dominan berwisata adalah usia antara 20-25 tahun sebesar 51%, dari segi jenis kelamin yang paling dominan adalah perempuan sebesar 64% dan dari segi tempat tinggal yang paling dominan adalah

wisatawan yang bertempat tinggal di Kabupaten Lombok Barat sebesar 67%.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
X1.1	0.267	0.196	Valid
X1.2	0.619	0.196	Valid
X1.3	0.568	0.196	Valid
X1.4	0.580	0.196	Valid
X2.1	0.645	0.196	Valid
X2.2	0.423	0.196	Valid
X2.3	0.613	0.196	Valid
X2.4	0.549	0.196	Valid
X3.1	0.601	0.196	Valid
X3.2	0.647	0.196	Valid
X3.3	0.542	0.196	Valid
X3.4	0.486	0.196	Valid
X3.5	0.655	0.196	Valid
X4.1	0.512	0.196	Valid
X4.2	0.586	0.196	Valid
X4.3	0.424	0.196	Valid
X4.4	0.414	0.196	Valid
X5.1	0.370	0.196	Valid
X5.2	0.569	0.196	Valid
Y1	0.558	0.196	Valid
Y2	0.765	0.196	Valid
Y3	0.758	0.196	Valid
Y4	0.701	0.196	Valid
Y5	0.794	0.196	Valid
Y6	0.739	0.196	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Hasil uji validitas kuesioner sesuai dengan *output* SPSS dapat diketahui bahwa sebanyak 25 pernyataan variabel X dan Y yang diajukan, dinyatakan valid karena nilai r hitungnya lebih besar daripada r tabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

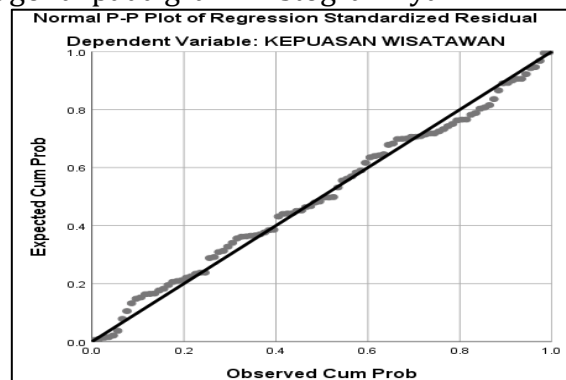
Variabel	Cronbach's Alpha	Item
Bukti Fisik (X1)	0.710	4
Keandalan (X2)	0.677	4
Ketanggapan (X3)	0.758	5
Jaminan (X4)	0.699	4
Empati (X5)	0.610	2
Kepuasan Wisatawan (Y)	0.812	6

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang

terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan juga variabel kepuasan wisatawan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* tiap variabel lebih besar dari 0,6.

Berdasarkan Gambar 2, hasil uji normalitas dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan berdistribusi normal karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik histogramnya.



**Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot**

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Selain itu, untuk mendukung hasil uji normalitas dari grafik normal P-P Plot berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

**Tabel 4. Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63639063
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.049
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil nilai signifikan (2-tailed) sebesar  $0.200 > 0.05$  sehingga disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan adalah normal.

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	0.746	1.341
Keandalan	0.535	1.870
Ketanggapan	0.502	1.992
Jaminan	0.645	1.550
Empati	0.648	1.544

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, Keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki nilai tolerance  $> 0.10$  dan nilai

VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

**Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikansi
Bukti Fisik	0.315
Keandalan	0.219
Ketanggapan	0.605
Jaminan	0.813
Empati	0.910

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* didapatkan nilai signifikansi semua variabel bebas lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 7.**

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	2.454
Bukti Fisik	0.253
Keandalan	0.188
Ketanggapan	- 0.065
Jaminan	0.345
Empati	1.191

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,454 + 0,253 X_1 + 0,188 X_2 - 0,065 X_3 + 0,345 X_4 + 1,191 X_5$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel bebas dalam penelitian ini yakni bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, dengan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,454 dengan tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel bebas dan variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa jika seluruh variabel bebas yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka nilai kepuasan wisatawan (Y) adalah 2,454.
- Nilai koefisien untuk variabel bukti fisik ( $X_1$ ) sebesar 0,253. Artinya bahwa setiap kenaikan bukti fisik sebesar satu satuan, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,253 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- Nilai koefisien untuk variabel keandalan ( $X_2$ ) sebesar 0,188. Artinya bahwa setiap kenaikan keandalan sebesar satu satuan, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,188 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- Nilai koefisien untuk variabel ketanggapan ( $X_3$ ) sebesar -0,065. Artinya bahwa setiap kenaikan ketanggapan sebesar satu satuan, maka kepuasan wisatawan akan mengalami penurunan sebesar -0,065 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

- Nilai koefisien untuk variabel jaminan (X4) sebesar 0,345. Artinya bahwa setiap kenaikan jaminan sebesar satu satuan, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,345 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- Nilai koefisien untuk variabel empati (X5) sebesar 1,191. Artinya bahwa setiap kenaikan empati sebesar satu satuan, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 1,191 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

**Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Variabel	t hitung	Sig.	t tabel
Bukti Fisik	2.344	0.021	1.984
Keandalan	1.288	0.201	
Ketanggapan	- 0.595	0.553	
Jaminan	2.580	0.011	
Empati	5.411	0.000	

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai DF yakni  $n-2 (100-2) = 98$  dengan sig. 0.05, maka nilai t tabel yaitu 1,984. Berikut adalah hasil keputusan hipotesis:

- Untuk variabel Bukti Fisik (X1), diperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel yaitu  $2,344 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,021 < 0,05$ . Artinya  $H_1$  diterima sehingga disimpulkan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
- Untuk variabel Keandalan (X2), diperoleh nilai t hitung  $< t$  tabel yaitu  $1,288 < 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,201 > 0,05$ . Artinya  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
- Untuk variabel Ketanggapan (X3), diperoleh hasil nilai t hitung  $< t$  tabel yaitu  $-0,595 < 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,553 > 0,05$ . Artinya  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
- Untuk variabel Jaminan (X4), diperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel yaitu  $2,580 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$ . Artinya  $H_1$  diterima sehingga disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
- Untuk variabel Empati (X5), diperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel yaitu  $5,411 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_1$  diterima sehingga disimpulkan bahwa variabel empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

**Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	812.645	5	162.529	22.203	.000 <sup>b</sup>
Residual	688.105	94	7.320		
Total	1500.750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN WISATAWAN  
 b. Predictors: (Constant), EMPATI, KETANGGAPAN, BUKTI FISIK, JAMINAN, KEHANDALAN

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel Anova diatas, dapat diketahui bahwa untuk menentukan besarnya nilai F tabel ditentukan dari nilai *Degree of Freedom* untuk pembilang (df1) dan untuk penyebut (df2) yakni (df1;df2 = 5;94), maka nilai F tabelnya sebesar 2,31.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa F hitung  $> F$  tabel yaitu  $22,203 > 2,31$  dan



nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Tabel 10.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.541	.517	2.706
a. Predictors: (Constant), EMPATI, KETANGGAPAN, BUKTI FISIK, JAMINAN, KEHANDALAN				

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari tabel diatas, dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,541. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 54,1% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya, yakni sebesar 45,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan wisatawan.

#### Pengaruh Variabel Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis membuktikan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad (2020) tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang)" yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dari segi bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan indikator atau kriteria bukti fisik yang ada, kriteria yang paling memerlukan peningkatan adalah dari aspek kebersihan karena berdasarkan hasil observasi sampah masih ditemukan berserakan disepanjang kawasan wisata. Meskipun hasil distribusi jawaban responden untuk variabel bukti fisik menunjukkan hasil yang cukup baik, tetapi ada beberapa hal yang memang perlu peningkatan yakni peningkatan dari aspek toilet dan sampah karena dua hal tersebut yang memiliki nilai rata-rata terendah dari frekuensi jawaban responden. Penelitian ini juga menyatakan bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan, maka semakin kuat untuk memunculkan kepuasan dan memenuhi harapan wisatawan.

#### Pengaruh Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyapradana dkk (2020) tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal" yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dari segi Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan indikator atau kriteria keandalan yang ada, kriteria yang paling memerlukan peningkatan adalah dari aspek sumber daya manusia karena berdasarkan hasil observasi beberapa pelaku wisata masih belum mampu berkomunikasi dengan baik dan tidak adanya pemandu wisata atau *Guide*. Meskipun hasil distribusi jawaban responden

untuk variabel keandalan menunjukkan hasil yang baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu peningkatan yakni dari aspek kualitas pelaku wisatanya. Sehingga dari penelitian ini dapat diketahui bahwa solusi untuk meningkatkan aspek kualitas pelaku wisata yang ada yaitu dengan diadakannya suatu kegiatan pelatihan sumber daya manusia terutama dalam berkomunikasi dengan baik dan memberikan jasa yang andal dan akurat kepada wisatawan.

#### **Pengaruh Variabel Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel ketanggapan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumiyanti (2018) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran)” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari segi ketanggapan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Berdasarkan indikator atau kriteria ketanggapan yang ada, kriteria yang paling memerlukan peningkatan juga dari aspek sumber daya manusia karena berdasarkan hasil observasi pelaku wisata masih ada yang belum mampu melakukan pelayanan dengan efisien (cepat dan tepat) bahkan juga dalam hal merespon keluhan wisatawan dengan baik. Selain itu, hal tersebut juga dapat terjadi karena wisatawan tidak terlalu memperhatikan ketanggapan dalam hal kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku wisata. Meskipun hasil distribusi jawaban responden untuk variabel ketanggapan menunjukkan hasil yang baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu peningkatan yakni dari aspek kualitas pelaku wisatanya yaitu dengan mengadakan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan pemahaman dalam hal melayani wisatawan dengan baik.

#### **Pengaruh Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani dan Sunarti (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari segi jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan indikator atau kriteria jaminan yang ada, seluruh kriteria yang ada hanya perlu dipertahankan saja karena berdasarkan hasil observasi dan frekuensi jawaban responden untuk variabel jaminan menunjukkan bahwa seluruh kriteria dari segi jaminan sudah mampu membuat wisatawan puas karena merasa aman dan tidak khawatir untuk berwisata ke Kawasan Wisata Alam Aik Nyet.

Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan dari segi jaminan yang meliputi pengetahuan pelaku wisata terhadap variasi produk, keramahan pelaku wisata, dan pelaku wisata mampu dipercaya maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat, karena dengan jaminan tersebut wisatawan akan lebih percaya untuk menggunakan pelayanan baik produk maupun jasa yang ada.

#### **Pengaruh Variabel Empati Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yudi dkk (2015) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari segi empati memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Berdasarkan indikator atau kriteria empati yang ada, seluruh kriteria yang ada hanya perlu dipertahankan saja karena berdasarkan hasil observasi dan frekuensi jawaban responden untuk variabel empati diketahui bahwa pelaku wisata sudah mampu menunjukkan rasa peduli, ramah tamah kepada wisatawan. Meskipun hasil distribusi jawaban responden untuk variabel empati menunjukkan hasil yang baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu peningkatan yakni dari aspek kualitas pelaku wisatanya karena hanya beberapa pelaku wisatanya saja yang sudah mampu menunjukkan rasa peduli, ramah tamah kepada wisatawan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata alam Aik Nyet, maka hipotesis keenam diterima. Hal ini membuktikan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan wisatawan juga akan tercipta, karena apabila wisatawan merasa puas berarti pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, memuaskan dan mampu memenuhi harapan wisatawan sebelum berwisata. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,541 yang berarti bahwa sebesar 54,1% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwana (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar” yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan indikator atau kriteria jaminan yang ada, kriteria yang perlu peningkatan adalah dari aspek sarana prasarana dan harga atau biaya karena berdasarkan hasil observasi sarana dan prasarana yang ditemukan sudah ada yang rusak serta untuk harga yang ditawarkan masih dianggap tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun hasil distribusi jawaban responden untuk variabel kepuasan wisatawan menunjukkan hasil yang baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu peningkatan sehingga perlu adanya perbaikan dari aspek sarana prasarana dan harga yang ditawarkan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet, Kabupaten Lombok Barat baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, hasil uji hipotesis yang dilakukan hanya terdapat tiga dari lima variabel saja yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yaitu variabel bukti fisik, jaminan dan empati serta secara simultan juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan

wisatawan.

Besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan wisatawan dalam penelitian ini adalah sebesar 54,1% sedangkan sisanya sebesar 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kawasan wisata maupun pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dari besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yakni sebesar 54,1%. Oleh karena itu, pelaku wisata disarankan harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan baik dari segi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati untuk memenuhi kepuasan wisatawan.
2. Dari hasil uji parsial, diharapkan pelaku wisata dapat mempertahankan kualitas pelayanan bukti fisik, jaminan dan empati karena ketiga variabel ini yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan untuk kedepannya ketiga variabel ini harus menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan
3. Untuk variabel keandalan dan ketanggapan, disarankan diadakannya pelatihan sumber daya manusia kepada setiap pelaku wisata untuk meningkatkan kemampuannya dalam melayani wisatawan, sehingga wisatawan pun merasa puas, aman, nyaman ketika menerima pelayanan yang diberikan
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan seperti kualitas produk, daya tarik wisata, harga, aksesibilitas, emosional dan citra destinasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang). 185.
- [2] Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- [3] Candra, V., Simarmata, N. I. P., Mahyuddin, M., Purba, B., Purba, S., Chaerul, M., Hasibuan, A., Siregar, T., Sisca, S., Karwanto, K., Romindo, R., & Jamaludin, J. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. Yayasan Kita Menulis.
- [4] Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). GUEPEDIA.
- [5] Diswandi, D., & Zikriah, Z. (2020). Penataan Destinasi Dan Strategi Promosi Guna Meningkatkan Jumlah Wisatawan Di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet Di Desa Buwun Sejati, Kecamatan Narmada. *Jurnal Warta Desa (JWD)*, 2(1), 118-128.
- [6] <https://doi.org/10.29303/jwd.v2i1.98>
- [7] Elvera. (2020). Pemasaran Pariwisata: Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan. Scopindo Media Pustaka.
- [8] Fitria, F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan

- Pengendalian Internal terhadap Kinerja Pelaku wisata PT. Beton Elemen Persada. *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3, 1–13.
- [9] Idrus, S. (2021). Menulis Skripsi Sama Gampangnya Membuat Pisang Goreng | Penting Ada Niat & Kemauan. *Literasi Nusantara*.
- [10] Irwana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar. 79.
- [11] Jasmani, J. (2019). Pengaruh Promosi Dan Pengembangan Produk Terhadap Peningkatan Hasil Penjualan. *JURNAL SeMaRaK*, 1(3), 142–157. <https://doi.org/10.32493/smk.v1i3.2256>
- [12] Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), Article 1.
- [13] <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11715>
- [14] Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- [15] Nasution, S. (2017). Variabel Penelitian. *JURNAL RAUDHAH*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.30829/raudhah.v5i2.182>
- [16] Pertiwi, Dr. Hj. R. D. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya). Deepublish.
- [17] Qomariah, N. (2021). Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai. Pustaka Abadi.
- [18] Ridho, M. R. (n.d.). Cara mencari r tabel, t tabel dan f tabel | eMeReR.com. Retrieved July 19, 2022, from <http://emerer.com/cara-mencari-r-tabel-t-tabel-dan-f-tabel/>
- [19] Ristanti, V., Shihab, M. S., & Rekarti, E. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. 9, 12.
- [20] Rumiyanthi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran).
- [21] Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- [22] Sondakh, P. M. N. (2016). Pelayanan, Keamanan dan Daya Tarik Mempengaruhi Minat Wisatawan Yang Berkunjung Ke Objek Wisata Alam Gunung Manahu, Tomohon. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), Article 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/10635>
- [23] TIC Dispar Lombok Barat | Wisata Alam Aik Nyet. (TT). <http://dispar.lombokbaratkab.go.id//item/wisata-alam-aik-nyet/wisata-alam-aik-nyet>
- [24] Yudi, I. K. T., Karini, N. M. O., & Dewi, L. G. L. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 3(2), 26–31.
- [25] Yusri. (2016). *Ilmu Pragmatik dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*. Deepublish.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN