

Pengaruh Kualitas Pelayanan Local Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lubang Jampang Kota Bukittinggi

Afifah Dekryani ¹, Nidia Wulansari ²

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

E-mail : nidia.wulansari@fpp.unp.ac.id,

Abstract. *This research is motivated by several problems, namely the low level of visitor satisfaction at the Lubang Jampang tourist attraction due to inadequate service quality. The aim of this research is to analyze the influence of Service Quality on Visitor Satisfaction. This research uses a descriptive approach with quantitative data. The types of data used include primary and secondary data. The research population consisted of visitors who visited the Lubang Jampang tourist attraction. The research sample consisted of 391 respondents selected using a non-probability sampling method. Data collection was carried out through questionnaires with a Likert scale which had been tested for validity and reliability. Research data was analyzed using SPSS version 26.00 software. The results of this research indicate that there is a significant influence between Service Quality and Visitor Satisfaction, with Service Quality contributing 43.5% to Visitor Satisfaction, while the remaining 56.5% is influenced by other factors not examined in this research.*

Keywords: *Visitor Satisfaction, Service Quality, Jampang Hole.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan, yaitu rendahnya tingkat Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Lubang Jampang disebabkan oleh Kualitas Pelayanan yang masih kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Populasi penelitian terdiri dari pengunjung yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Lubang Jampang. Sampel penelitian terdiri dari 391 responden yang dipilih dengan metode pengambilan sampel non-probabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data penelitian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.00. Hasil penelitian ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung, dengan Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 43,5% terhadap Kepuasan Pengunjung, sementara 56,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keywords: Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Lubang Jampang

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu pilar ekonomi terbesar ketiga di Indonesia setelah sektor minyak dan gas bumi, serta minyak kelapa sawit. Untuk terus meningkatkan pertumbuhan ekonomi, perlu memprioritaskan pelestarian, pengembangan, dan perlindungan pariwisata, karena sektor ini memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia. Pariwisata mencakup berbagai aktivitas perjalanan dengan berbagai motif seperti rekreasi, studi, bisnis, kegiatan keagamaan, dan olahraga, yang memberikan manfaat fisik dan psikis dalam jangka waktu tertentu.[5]. Untuk berhasil dalam industri pariwisata, diperlukan pelayanan yang memuaskan pengunjung, selain promosi. [7] mendefinisikan kepuasan pengunjung sebagai perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja jasa dengan harapan. Kepuasan terkait dengan kualitas pelayanan [9].

Menurut [8], kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pengunjung dapat menciptakan kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan daya tarik wisata. Salah satu aspek penting adalah peran seorang local guide, yang secara khusus membantu pengunjung dengan informasi dan reservasi produk wisata yang dibutuhkan [4] Peran local guide sangat menentukan kepuasan pengunjung. Local guide yang baik harus memperhatikan sapa pesona, sopan santun, dan kejujuran saat membawa pengunjung ke daya tarik wisata. Mereka juga harus memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan informasi yang akurat dan memberikan kesan positif pada pengunjung. Pelayanan local guide yang baik dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dan menciptakan kepuasan serta kenyamanan.

Provinsi Sumatera Barat kaya akan berbagai objek wisata, termasuk pantai, gunung, sungai, ngarai, sejarah, adat, dan budaya, menjadikannya destinasi populer. Salah satunya adalah Kota Bukittinggi, yang terletak pada 100,21 - 100,25 BT dan dikenal dengan suhu dingin 16° - 25° C. Kota ini strategis dan menawarkan beragam daya tarik alam dan buatan, terutama berkat topografi pegunungan dan patahan yang uniknya. Lubang Jepang adalah goa perlindungan tentara Jepang yang dibangun sekitar 1942, digunakan untuk penyimpanan perbekalan dan peralatan perang. Goa ini panjangnya 6-8 kilometer, tetapi hanya 1,5 kilometer yang dibuka untuk wisata. Goa ini memiliki kedalaman sekitar 40 meter dengan akses melalui 132 anak tangga vertikal. Di dalamnya terdapat sekitar 21 ruangan, termasuk dapur, penjara, ruang pertemuan, dan ruang amunisi.[6]

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dominasi kunjungan ke Lubang Jepang oleh Wisatawan Nusantara, dengan total 104.350 kunjungan dari Januari hingga Juni 2022. Namun, kunjungan keseluruhan masih belum mencapai target yang diharapkan, sekitar tiga kali lipat lebih rendah dari target yang disebutkan oleh petugas Lubang Jepang dalam wawancara dengan peneliti. Beberapa permasalahan muncul berdasarkan hasil wawancara peneliti, seperti pengunjung merasa terpaksa menggunakan jasa local guide yang kemudian meminta bayaran tinggi saat keluar. Selain itu, informasi sejarah yang berbeda-beda dari setiap local guide dan kurangnya buku panduan tentang Lubang Jepang membuat pengunjung merasa tidak puas. Beberapa local guide juga meminta bayaran yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, menyebabkan ketegangan. Kekurangan informasi di dalam goa dan biaya jasa guide yang tinggi juga menjadi masalah yang perlu diatasi untuk meningkatkan minat pengunjung.

Sebagian besar indikator kepuasan pengunjung di Lubang Jepang belum tercapai maksimal. Pelayanan local guide mempengaruhi kepuasan pengunjung, dan masalah ini harus

diatasi karena dapat memengaruhi minat pengunjung. Oleh karena itu, penelitian "***Pengaruh Kualitas Pelayanan Local Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi***" sangat penting untuk mengatasi masalah ini.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada hubungan sebab-akibat. Penelitian ini dilakukan di Tempat Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi pada bulan September-Oktober 2023 dan mengeksplorasi variabel independen dan dependen. Populasi penelitian mencakup seluruh pengunjung Tempat Wisata Lubang Japang yang berjumlah 104.350 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobabilitas dengan pendekatan *Purposive sampling*, di mana 391 responden terpilih menjadi sampel penelitian. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, dan pengumpulannya dilakukan melalui distribusi kuesioner atau angket dengan menggunakan *skala Likert*. Instrumen survei ini telah diuji untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data meliputi statistik deskriptif, pengujian persyaratan seperti uji normalitas dan uji linearitas, serta pengujian hipotesis melalui analisis regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan			
Kategori	Batas interval Rata- rata	Frekuensi	Pesentase
Tidak Baik	1-1,8	13	3,3%
Kurang Baik	1,81-2,6	45	11,5%
Cukup	2,61-3,4	64	16,4%
Baik	3,41-4,2	170	43,5%
Sangat Baik	4,21-5,00	99	25,3%
Total		391	100%

Sumber : Olah Data SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas skor tertinggi variabel kualitas pelayanan terletak pada rentang 3,41-4,2 yang memiliki frekuensi 170 (43,5%), yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh *local guide* di Lubang Japang kepada pengunjung tergolong baik. Variabel kepuasan pengunjung memiliki 9 pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitas, selanjutnya pernyataan tersebut diberikan kepada 391 responden. Berikut hasil penelitian Kepuasan Pengunjung.

Tabel 2. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel Kepuasan Pengunjung

Kepuasan Pengunjung			
Kategori	Batas interval Rata- rata	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	1-1,8	18	4,6%
Kurang Baik	1,81-2,6	33	8,4%
Cukup	2,61-3,4	78	19,9%
Baik	3,41-4,2	149	38,1%
Sangat Baik	4,21-5,00	113	28,9%
Total		391	100%

Sumber : Olah Data SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas tentang Kepuasan Pengunjung di Lubang Japang sebanyak 4,6% responden mengatakan tidak baik, 8,4% responden kurang baik, 19,9% responden mengatakan cukup, 38,1% responden mengatakan baik dan 28,9% responden mengatakan sangat baik.

B. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, normalitas distribusi data variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung dinilai melalui uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Ambang signifikansi yang digunakan untuk menentukan apakah distribusi data dapat diterima atau ditolak adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat ditemukan dalam Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kepuasan Pengunjung	Kualitas Pelayanan
N		391	391
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32,69	54,47
	Std. Deviation	8,125	13,082
Most Extreme Differences	Absolute	,124	,113
	Positive	,065	,058
	Negative	-,124	-,113
Test Statistic		,124	,113
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Asymp Sig. untuk variabel kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan adalah 0,000. Ini berarti kedua variabel tersebut tidak dapat dinyatakan berdistribusi normal dikarenakan nilai Asymp Sig. keduanya lebih kecil dari nilai 0,05.

2. Uji Linearitas

Tujuan dari uji linearitas adalah untuk menilai apakah hubungan antara dua variabel signifikan secara linear atau tidak. Biasanya, uji ini digunakan sebagai tahap awal sebelum melakukan analisis korelasi atau regresi linear. Hubungan antara dua variabel dianggap linear jika nilai signifikansi $\geq 0,05$. Hasil dari analisis atau regresi linear tersaji dalam Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengunjung * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	21083,418	50	421,668	30,746	,000
		Linearity	20458,192	1	20458,192	1491,733	,000
		Deviation from Linearity	625,226	49	12,760	,930	,609
	Within Groups		4662,888	340	13,714		
	Total		25746,307	390			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26, 2023

Dari hasil uji linearitas yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh nilai F sebesar 0,930 dengan Sig. = 0,609 > 0,05.

C. Pengujian Hipotesis

Analisis hipotesis dilakukan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan pengunjung menggunakan metode analisis korelasi sederhana. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengunjung sebesar 0,891. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan LocalGuide Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Daya Tarik Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi.

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan LocalGuide Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Daya Tarik Wisata Lubang Japang Kota Bukittinggi.

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Antara Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengunjung

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pengunjung * Kualitas Pelayanan	,891	,795	,905	,819

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2023

Hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,891 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung. Besarnya koefisien determinasi (r^2) adalah 0,795.

Untuk mengetahui apakah hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung itu bersifat prediktif atau tidaknya maka dilakukan analisis regresi sederhana. Sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 2,508 + 0,554 X$. Selanjutnya, persamaan ini akan diuji keberartiannya. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Nilai Signifikansi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20458,192	1	20458,192	1504,929	,000 ^b
	Residual	5288,115	389	13,594		
	Total	25746,307	390			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,527	,799		3,161	,002
	Kualitas Pelayanan	,554	,014	,891	38,793	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai t koefisien regresi 38,793 dan taraf signifikansi $0,001 < 0,05$. Ini berarti bahwa koefisien regresi 0,554 adalah signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengunjung.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan didapatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Tempat Wisata Lubang Jepang, sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan (X)

Hasil analisis data dari 391 sampel yang diolah menggunakan SPSS versi 26.00 mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, Kualitas Pelayanan di Lubang Jepang dapat digolongkan sebagai baik (43,5%). Ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemandu lokal telah memenuhi ekspektasi pengunjung, termasuk aspek keamanan dan perhatian yang memadai. Temuan ini sejalan dengan pandangan yang diungkapkan dalam referensi [2], yang menyatakan bahwa jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka kualitasnya dianggap baik dan memuaskan. Walaupun demikian, tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai tingkat yang lebih baik di masa depan.

2) Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil pengolahan data dari 391 sampel menggunakan SPSS versi 26.00 menunjukkan bahwa Kepuasan Pengunjung secara keseluruhan di Lubang Jepang dikategorikan baik (38,1%). Ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan pengalaman mereka, termasuk sesuai dengan harapan,

minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan Lubang Japang. Meskipun kepuasan pengunjung sudah baik, pengelola daya tarik wisata harus terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, sesuai dengan konsep [3] yang mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung. Dalam analisis ini, ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 43,5% terhadap tingkat Kepuasan Pengunjung, sementara sekitar 56,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini. Persamaan regresi yang menghubungkan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung adalah $\hat{Y} = 2,508 + 0,554X$, menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan secara positif berdampak pada peningkatan tingkat Kepuasan Pengunjung. Temuan ini sejalan dengan pandangan dalam referensi [2] yang menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, yang menyiratkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan berpotensi meningkatkan tingkat Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini juga menguatkan hasil studi sebelumnya oleh Abdur Rohman yang menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan berdampak positif pada Kepuasan Pelanggan di bengkel Mr. Montir Citayam. Selain itu, temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [2], yang mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan sebagai baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta..(2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Althalets, Fareis, dkk. 2022. *Pengaruh Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Pengunjung di PAntai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara*. *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata (JKTP)*. Vol. 2. No.2 Tahun 2022. Hal. 9 -17.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). *Introduction to total quality. Quality Function Deployment*, 245-279.
- Irawati, L. (2013). *Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Isdarmanto, I. (2017). *Dasar Dasar Kepariwisata Dan Pengelolaan Destinasi Wisata*..
- Ismet Amzis. (2016). *Wilayah Kota Bukittinggi : Bukittinggi*
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa.
- Kotler dan Keller.(2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Yoeti, O. A. (2010). *Dasar-dasar pengertian hospitaliti dan pariwisata*. Bandung: PT. Alumni..