PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA ISTANA MAIMUN

Endang Silalahi, M. Abbas, Suprianto

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

abbashmad990@gmail.com, supriantos80@gmail.com

ABSTRACT

The study entitled the influence of service quality to the satisfaction of tourists in Maimoon Palace to determine whether the quality of the influence of quality of service to the satisfaction of tourists at Maimoon Palace. The population of this study are tourists who visit Maimoon Palace. Sampling method using random sampling counted 103 respondents. This research data is analyzed using Partial Test (t test) and coefficient of determination (R^2) while data processing using SPSS 20. Where previously been through validity test and reability of research instrument. The results showed that based on the test partially indicated that the quality of service has a positive impact on the satisfaction of tourists at Maimoon Palace Medan. While the quality of service ability explain the level of tourist visit is 28,6% while the rest is explained by other variable which is explained which is not intended in this research model.

Keywords: Quality of Service, Tourist Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dan organisasi yang berorientasi pada profit. Pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dimana pelanggan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan akan menjadi pelanggan setia, meskipun banyak produk jasa lain yang sejenis begitu banyak dan mudah diperoleh. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan objek wisata dengan baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Detmuliati et al (2014) dalam judul skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Fantasi Labersa Water & Themepark menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung secara simultan kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi wisatawan. Wisatawan akan merasa puas dan merasa dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan yang setia pada suatu objek wisata yang dikunjungi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rosita et al (2016) dalam judul skripsi pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Bahwa secara simultan pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Perusahaan memperhatikan dan memberikan kebutuhan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikan kepada orang lain.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:
“Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimoon?”

Batasan Masalah

Untuk memperjelas arah penelitian ini dibatasi hanya membahas tentang pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan domestik khususnya para pelajar dan mahasiswa yang berkunjung ke Istana Maimoon selama April-Mei 2017.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimoon Medan.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah

1. Bagi peneliti
Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program S1 di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma dan sebagai sarana dalam penerapan ilmu pengetahuan, menambah pengetahuan peneliti khususnya berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.
2. Bagi pengelola objek wisata,
Sebagai masukan dan sumbang saran bagi pihak manajemen Istana Maimoon sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan di objek wisata tersebut.
3. Bagi Sekolah Tinggi Manajemen Sukma
4. Sebagai tambahan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan dikembangkan lebih lanjut.
5. Bagi peneliti selanjutnya
Sebagai bahan referensi khususnya mengenai masalah kualitas pelayanan di objek wisata.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:25). Data primer berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. selain itu mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di perpustakaan
2. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau orang lain (Sugiono, 2012:25) data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer.
3. Data internal yaitu data yang didapat dari tempat penelitian dengan cara membagikan dan mengumpulkan kembali kuesioner kepada pengunjung Istana Maimun. Dimana data tersebut data mentah dan harus diolehh sebelum diolah menjadi skripsi.
4. Data eksternal adalah data yang didapat dari luar tempat penulisan skripsi seperti internet dan perpustakaan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudiann di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:115). Penulisan melakukan penelitian populasi penelitian wisatawan khususnya pelajar dan mahasiswa yang dimulai pada bulan April sampai Mei 2017 yaitu 140 orang.

Sampel menurut Sugiyono (2012:116) adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiapanggota yang ada dalam satu populasi untuk dijadikan sampel. Sampel penelitian yang digunakan adalah teknik slovin dengan rumus

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan

n : sampel

N : populasi

e : perkalian tingkat kesalahan

$$n = \frac{140}{1 + 140(0,05)^2} = 103 \text{ orang}$$

Dengan jumlah populasi 140 orang dan perkiraan tingkat kesalahan 5%. Maka didapat jumlah sampel sebanyak 103 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi dokumentasi: pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian
2. Kuesiner: metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel.
3. Observasi: pengamatan data melalui pengamatan secara langsung di Istana maimun

Defenisi Operasional

Berdasarkan rumusan masalah, maka variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Variabel bebas (variabel independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan (X).
2. Variabel terikat (Variable dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kepuasan wisatawan (Y).

Tabel 1 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Ukur
1	Kualitas Pelayanan	Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.	1. Reliabilitas 2. Daya tanggap 3. Empati 4. Komunikasi 5. Kesopanan	Likert
2	Kepuasan Wisatawan	Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.	1. Kenyamanan dalam museum, seperti udara bersih, suara tidak berisik. 2. Pelayanan yang diberikan secara baik kepada wisatawan. 3. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan 4. Perasaan baik yang dirasakan wisatawan atas pelayanan yang diberikan oleh Museum Istana Maimoon. 5. Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Istana Maimoon.	Skala Likert

Sumber: Kotler dalam Suryadana dan Oktavia (2014:89), Kotler (2012:169), Rusaidi et al (2014:95), Tjiptono (2014:282), Rusaidi et al (2014:95)

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan menguji secara statistik butir-butir setiap pertanyaan apakah memiliki nilai yang valid atau tidak. Menurut Sugiyono (2012:110) "uji validitas adalah

suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian”. Dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan dikatakan tidak valid jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:111) “ uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari instrumen”. Dikatakan reliabel jika nilai *crombach alfa* $> 0,6$ dan dikatakan tidak reliabel jika *crombach alfa* $< 0,6$.

Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana, dengan model persamaan:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y= Kepuasan wisatawan

X= Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b= Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

e = *Error of term* (variabel yang tidak diteliti)

Kerangka Berpikir

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa pelayanan sangat erat kaitannya dengan tingkat kunjungan wisatawan. Pelayanan merupakan kelangsungan hidup dari penghasil produk/jasa, baiknya pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam suatu produk jasa pelayanan yang baik dapat meningkatkan nilai terhadap jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Kepuasan wisatawan yaitu harapan atau persepsi yang berkaitan dengan hal-hal dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.

Gambar 1 Kerangka Berpikir

Sumber : Rusiadi et al (2014)

Hipotesis

Menurut Soewadji (2012:123) hipotesis dapat diartikan sebagai pendapat atau pernyataan atau kesimpulan yang masih kurang atau belum selesai atau masih bersifat sementara. Ia merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian dimana keberadaannya memerlukan pengujian secara empiris.

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

Ho: Tidak adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimoon Medan.

Ha: adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimoon Medan.

Kriteria pengujian hipotesis

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak

Maka jawaban sementara untuk penelitian ini adalah adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang dilakukan dengan tujuan memustuskan apakah menerima atau menolak hipotesis mengenai parameter populasi.

a. koefisien determinasi (R^2)

koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam merangkan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

b. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan secara parsial, dengan kriteria

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak ada pengaruh.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian terdapat pengaruh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil validitas dari setiap Instrumen variabel adalah sebagai berikut.

Tabel 1 Validitas Instrumen Variabel kualitas pelayanan

Instrumen	Nilai validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Kualitas Pelayanan 1	0,356	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0,532	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 3	0,539	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 4	0,804	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 5	0,822	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 6	0,822	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 7	0,280	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 8	0,825	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 9	0,680	0,193	Valid
Kualitas Pelayanan 10	0,763	0,193	Valid

Dari tabel 1 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel kualitas pelayanan (x) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,193$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan valid.

Tabel 2 Validitas instrumen kepuasan Wisatawan

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
Kepuasan 1	0,266	0,193	Valid
Kepuasan 2	0,367	0,193	Valid
Kepuasan 3	0,298	0,193	Valid
Kepuasan 4	0,312	0,193	Valid
Kepuasan 5	0,878	0,193	Valid
Kepuasan 6	0,424	0,193	Valid
Kepuasan 7	0,879	0,193	Valid
Kepuasan 8	0,882	0,193	Valid
Kepuasan 9	0,407	0,193	Valid
kepuasan 10	0,869	0,193	valid

Dari tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian masing masing instrument variabel kepuasan wisatawan (y) memiliki $r\text{-hitung} > 0,193$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kepuasan wisatawan yang digunakan valid.

Uji reabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang ulang pada waktu yang berbeda beda. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alfa* hitung $> \text{cronbach's alfa}$ toleransi (0,6). Hasil pengujian reliabel terlihat sebagai berikut.

Tabel 3 Hasil penelitian Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alfa</i>	Kesimpulan
1	Kualitas pelayanan	0,897	Reliabel
2	Kepuasan Wisatawan	0,856	Reliabel

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini reliabel.

Hasil Uji Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasann wisatawan pada Istana Maimoon. Berikut hasil pengujian regresi linier sederhana sebagai berikut

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,080	2,845		7,410	,000
kualitas pelayanan	,480	,075	,535	6,365	,000

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 21,080 + 0,480X + 0,75$$

Pada model regresi sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 21,080 artinya jika nilai variabel bebas nilainya adalah 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 21,080. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, ini membuktikan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis

a. koefisien determinasi (R^2)

koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,535 ^a	,286	,279	5,18860	,286	40,516

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,286 atau 28,6% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel yang terjadi pada kepuasan wisatawan pada Istana Maimoon, sedangkan sisanya 71,4 dijelaskan oleh variabel lain seperti yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti fasilitas Istana Maimoon dan lainnya.

b. Uji Parsial (uji t)

uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, dengan kriteria:

1. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 di tolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh
2. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 di terima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

Tabel 6 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,080	2,845		7,410	,000
kualitas pelayanan	,480	,075	,535	6,365	,000

a.dependent variable: kepuasan wisatawan

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa: nilai thitung (6,365) lebih besar dibanding ttabel (1,983) dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05 maka H_0 tolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan wisatawan di Istana Maimoon, ini membuktikan ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,286 atau 28,6%, sedangkan sisanya sebesar 71,4%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sedangkan hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji t memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimoon, ini dibuktikan dengan nilai thitung lebih besar dibandingkan dengan nilai ttabel. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosita et al (2016) yang berjudul pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Marga Satwa Ragunan Jakarta, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian sangat jelas bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Istana Maimoon. Oleh sebab itu seharusnya manajemen Istana Maimoon lebih meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya dengan lebih memperhatikan wisatawan seperti meningkatkan inisiatif pramuwisata memberikan informasi kepada wisatawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab terakhir diperoleh kesimpulan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan pada Istana Maimoon Medan dengan nilai 28,6%. Dimana pelayanan suatu merupakan tolak ukur dari kepuasan pelanggan atau wisatawan. Dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar perusahaan maka wisatawan akan merasa puas akan pelayanan yang ada.

REFERENCES

- Adya, B. A. (2013). *Pelayanan Prima* (1st ed.). Jakarta: Gramedia.
- Alditia, D., Sofia, A., & Ari, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegunjung Di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark. *Mahasiswa Kampus Bina Widya*, 15, 1.
- Daryanto, & Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Handi, D. I. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Grasindo.
- Liga, S. M., & Vanny, O. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Philip, K., & Lane, keller K. (2012). *Marketing manajement* (14th ed.). New Jersey: Pearson Edition.
- Rosita, Sri, M., & Hanoum, H. W. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 72, 1.
- Rusaidi. (2014). *Metode penelitian*. Medan: Usu Press.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Implentasi* (1st ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pedekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Winata, E. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Inna Dharma Deli Medan. *Jurnal Ilman*, 4(1), 1–17.
- Winata, E. (2016). PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA PT. FIF CABANG MEDAN. *Jurnal Dunia Ilmu*, 2(1), 17–31.
- Winata, E. (2017). PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA GRAND SERELA HOTEL & CONVENTION MEDAN. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 1(1), 109–121.