



Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata pada Objek Wisata Bukit Jaddih di Kabupaten Bangkalan

Rahmasari Tiara¹, Nurita Andriani²

^{1,2} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

INFO ARTIKEL

Abstract

Sejarah Artikel:

Diterima

Diperbaiki

Disetujui

Keywords:

quality of service, tourist facilities, visitor satisfaction

This study aims to determine whether service quality (X1) and tourist facilities (X2) affect visitor satisfaction (Y) on Bukit Jaddih tourism in Bangkalan Regency. The research method used in this research is quantitative method with descriptive quantitative type with a population of visitors who visit Jaddih Hill tourism. The sample in this study were 100 respondents who visited Bukit Jaddih tourism. For data collection, it was carried out by distributing questionnaires. The results of this study indicate that the quality of service and tourist facilities has a positive and significant effect on the variable of visitor satisfaction in Bukit Jaddih tourism in Bangkalan Regency.

✉ Penulis Korespondensi*

Nurita Andriani

Email:

rita_devin@yahoo.com

P-ISSN: 2775-3093

E-ISSN:

DOI : <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.10599>

Citation : Ismawati dan Nurita Andriani, (2021), Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui Strategi Persaingan Usaha Ekonomi Kreatif Menuju New Normal (Studi Kasus Pegadaian Cabang Pelayanan Syariah (CPS) Bangkalan) Jurnal Kajian Ilmu Manajemen, Vol. 1(1), hlm. 63-66

PENDAHULUAN

Rekreasi dan hiburan pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting (Wikipedia, 2014). Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan sekunder, namun kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Rutinitas harian yang sangat padat tentu membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk penyegaran kembali jasmani dan rohani (Wikipedia, 2014). Namun dengan sempitnya waktu libur untuk melakukan rekreasi, pilihan yang tepat dan tidak banyak menyita waktu yaitu wisata Bukit Jaddih di Bangkalan.

Salah satu tempat wisata yang terdapat di Kabupaten Bangkalan adalah wisata Bukit Kapur Jaddih atau lebih dikenal Bukit Jaddih di Kabupaten Bangkalan, wisata ini selain berfungsi untuk tempat bersantai juga merupakan sebagai fungsi tempat rekreasi bagi masyarakat yang terdapat di Kabupaten Bangkalan maupun diluar Kabupaten Bangkalan. Wisata Bukit Jaddih ini merupakan salah satu potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Bangkalan. Tempat wisata adalah tempat yang digunakan orang pada umumnya untuk melakukan aktifitas yang bersifat menghibur/wisata. Mereka ingin mendapatkan hiburan untuk menyegarkan pikiran mereka setelah jenuh dengan rutinitas yang mereka jalani.

Namun karena panoramanya yang sangat *intragamable* yang membuat lokasi ini menjadi naik daun, maka tidak heran apabila Bukit Jaddih selalu ramai dan tidak pernah sepi pengunjung,

wisata ini selalu dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai daerah. Dengan jumlah pengunjung yang berdatangan, maka dapat dimanfaatkan guna meningkatkan perekonomian masyarakat di sekitar obyek wisata Bukit Jaddih ini. Dikarenakan Bukit Jaddih kepemilikannya secara perorangan (terdapat 3 orang tokoh yang memiliki dan mengolah Bukit Jaddih tersebut. Dapat dilihat dari data dinas pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Bangkalan dari tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Wisata Bukit Jaddih Tahun 2015-2019

Tahun Kunjungan	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Total
2015	132 orang	821.814 orang	821.946 orang
2016	139 orang	693.953 orang	694.092 orang
2017	281 orang	349.141 orang	349.422 orang
2018	165 orang	444.133 orang	444.298 orang
2019	-	37.202 orang	37.202 orang

Sumber: Dispubdar Bangkalan 2019

Berdasarkan Tabel diatas angka kunjungan para pengunjung ke sejumlah destinasi wisata di Bangkalan terutama di Bukit Jaddih ini sedikit naik turun mulai dari tahun 2015-2017 yang mengalami penurunan sedikit, kemudian di tahun 2019 sedikit mengalami banyak penurunan mulai dari wisatawan mancanegara yang tertera pada tabel diatas bahwasannya pengunjung wisatawan mancanegara sudah mulai menurunkan minat untuk datang berkunjung ke wisata Bukit Jaddih. Hal ini dikarenakan promosi pariwisata yang memulai memudar karena terbatasnya alat elektronik untuk memasarkan promosi pariwisata tersebut, dan sedangkan untuk pengunjung wisatawan nusantara kemungkinan paling banyak hanyalah dari masyarakat sekitar yang berkunjung ke wisata Bukit Jaddih walaupun dengan jumlah yang dirasa masih belum mencapai target.

Penurunan tingkat kunjungan wisatawan Bukit Jaddih ini tidak hanya disebabkan dari tingkat promosinya yang mulai memudar, akan tetapi pada pengamatan yang sebenarnya terdapat berbagai permasalahan di tempat wisata Bukit Jaddih ini antara lain fasilitas, dan infrastruktur di kawasan objek wisata Bukit Jaddih yang dirasa kurang dan cukup meresahkan para wisatawan. Kemudian jika dilihat dari segi fasilitas seperti area parkir kendaraan bermotor yang kurang memadai yang membuat para wisatawan kesulitan mencari area parkir, kolam renang yang tidak ada penutup dibagian atasnya sehingga membuat para wisatawan pengunjung kepanasan, dan juga tempat peristirahatan dimana tempat ini yang dinilai kurang karna jika dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang tempat peristirahatan yang telah disediakan hanyalah beberapa saja sehingga para wisatawan yang berkunjung disana tidak bisa menikmati indahnya wisata Bukit Jaddih dengan nyaman. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Pada Obyek Wisata Bukit Jaddih Kab. Bangkalan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian dengan judul kepuasan “Pengunjung Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Pada Obyek Wisata Bukit Jaddih Kabupaten Bangkalan”, menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif yaitu data yang diperoleh selama penelitian diolah, pada pengujian hipotesis yang digunakan untuk perhitungan matematis dengan rumus statistik tentang hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan membuat kesimpulan dari perhitungan tersebut.

Populasi yang terdapat dipenelitian ini adalah semua wisatawan yang telah melakukan kunjungan ke destinasi wisata Bukit Jaddih di Kabupaten Bangkalan. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya (infinite), hal ini dikarenakan tidak diketahui secara pasti ukuran populasi sebenarnya dari wisatawan yang melakukan kunjungan ke destinasi wisata Bukit Jaddih di kabupaten Bangkalan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode *Non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang /kesempatan sama bagi setiap unsur atau

anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015: 122). Sedangkan metode pengumpulan sampel dilakukan dengan cara teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2016:85) teknik *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu.

HASIL

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,336	,581		4,022	,000
X1	0,127	,029	,509	4,336	,000
X2	0,327	,103	,372	3,169	,002

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel hasil dari analisis regresi linear berganda maka dapat diketahui persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian sebagai berikut :

$$Y = 1 X_1 + b_2 X_2 \quad (1)$$

$$Y = 2,336 + 0,127 X_1 + 0,327 X_2$$

Dimana Y= Kepuasan Pengunjung, X1= Kualitas Pelayanan, X2= Fasilitas Wisata

PEMBAHASAN

Tabel 3. Hasil uji t Berdasarkan Signifikansi

Variabel	Nilai Sig	Keterangan	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,000	Nilai Sig < 0,05	H1 diterima
Fasilitas Wisata (X ₂)	0,002	Nilai Sig < 0,05	H1 diterima

Sumber: Data diolah

Dari Tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,000 dan variabel fasilitas wisata (X₂) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,002. Dalam model regresi ini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas dalam penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 sehingga H1 diterima. Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁) dan variabel fasilitas wisata (X₂) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y).

Tabel 4. Hasil Uji F Berdasarkan Signifikansi

Nilai F	Nilai sig	Keputusan
135,919	0,00	Nilai Sig < 0,05 Maka H1 Diterima

Sumber: Data diolah

Dari Tabel Menunjukkan bahwa nilai F sebesar 135,919 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang berarti variabel kepuasan berkunjung dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata. Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁) dan variabel fasilitas wisata (X₂) secara simultan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai R Square dalam model regresi sebesar 0,737. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas wisata) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan pengunjung) sebesar 73,7%. Sedangkan sisanya sebesar 26,3 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	,858 ^a	,737	,732	,80563

Sumber: Data diolah

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagaimana berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Fasilitas wisata berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung ke wisata Bukit Jaddih Kabupaten Bangkalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Irfan, Muhammad Andi. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang diberikan Kenari Waterpark Buntang terhadap tingkat kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam*, vol 9, no 2 Desember 2018.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2013. *Marketing Management*. England: Pearson.
- Moha, Sartika dan Loindong, Sjendry. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, vol 4 (1) Maret 2016.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sulistiyana, Teguh Rezki dkk. 2015. Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi pada museum satwa). *Jurnal administrasi bisnis (JAB)*, vol 25 (1) Agustus 2015
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS
- Susepti, Amalia dkk. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 50 (5) September 2017
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satifaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Bangkalan 2018
- (<https://radarmadura.jawapos.com/read/2019/01/05/111923/lima-tahun-kunjungan-wisatawan-tembus-68-juta>) diakses pada 10 November 2019
- Wikipedia.com 2014