

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA HIDDEN PARADISE KECAMATAN SIBOLANGIT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION IN HIDDEN PARADISE TOURISM SIBOLANGIT SUB-DISTRICT**

Suci Ramadhani

Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality Jalan Ngumban Surbakti  
No.18, Sempakata, Kec. Medan Selayang, Kota Medan Sumatera Utara 20132  
[suciramadhani@gmail.com](mailto:suciramadhani@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise Kecamatan Sibolangit. Variabel penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pengunjung (Y). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang diambil menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan program SPSS Versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0,05$ .

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung

#### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction in hidden paradise tourism in sibolangit sub-district. The variables of this study are service quality and visitor satisfaction. The sample used in this study was 96 respondents who were taken using the Slovin formula. The data analysis technique in this study used simple linear regression analysis which was processed with the SPSS version 21 program. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a significant value of  $0,000 < 0,05$ .*

*Keywords: Service quality and visitor satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu tempat yang ada dapat ditawarkan di dalam pasar pariwisata agar di perhatikan, dikembangkan, dipakai dan dibutuhkan. Karena pariwisata merupakan suatu pendapat, sehingga dapat dipasarkan kepada pengunjung dengan kata lain menarik para wisatawan agar meningkatkan minat wisata yang berkunjung. Banyaknya sumber daya Indonesia baik itu sumber daya alam, sumber daya manusia bahkan sumber daya yang memberikan daya tarik sendiri untuk kemajuan pariwisata Indonesia.

Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah pemandangannya bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga mengandung banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Pusat wisata saat ini telah menjadi tumpuan pemasukan devisa pendapatan bagi tiap pengolah.

Wisata Hidden Paradise merupakan salah satu wisata pemandian alam yang berada di Unnamed Road, Desa Bandar baru, Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang. Wisata ini memiliki beberapa fasilitas berupa wahana permainan seperti ayunan kayu yang menjadikan lokasi ini terlihat estetik, toilet, pondok serta warung untuk membeli makanan dan minuman yang dikelola oleh warga setempat. Pengunjung juga dapat menikmati suasana yang asri dan sejuk banyak pepohonan.

Wisata Hidden Paradise mengandalkan keindahan alami aliran sungai, tak heran retribusinya masuknya pun terjangkau, yaitu Rp5.000 per orang. Banyak wisatawan atau pengunjung yang menyebut wisata Hidden Paradise dengan sebutan Sungai sebening kaca, sebab dari atas permukaan air terlihat jernih sampai kedasar Sungai tersebut. Selain sebagai tempat berwisata, Hidden Paradise juga tempat untuk berkemah (*camping*) di berbagai lingkungan seperti siswa SD, SMP, SMA, mahasiswa, pendaki dan bahkan penduduk setempat.

Dapat dilihat pada tabel di bawah ini data jumlah pengunjung wisata Hidden Paradise Kecamatan Sibolangit Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Data Jumlah Pengunjung Wisata Hidden Paradise  
Kecamatan Sibolangit Tahun 2022**

| No           | Bulan     | Pengunjung   |
|--------------|-----------|--------------|
| 1            | Januari   | 280          |
| 2            | Februari  | 220          |
| 3            | Maret     | 150          |
| 4            | April     | 315          |
| 5            | Mei       | 160          |
| 6            | Juni      | 150          |
| 7            | Juli      | 170          |
| 8            | Agustus   | 210          |
| 9            | September | 280          |
| 10           | Oktober   | 230          |
| 11           | November  | 170          |
| 12           | Desember  | 415          |
| <b>Total</b> |           | <b>2.750</b> |

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa terjadinya kenaikan dan penurunan pengunjung disetiap bulannya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hidden Paradise Kecamatan Sibolangit”. Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen.

Menurut Lupiyoadi, (2014) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Menurut Goetsh dan Davis (2014) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Waluyo dan Crosby Lethimen, (2020) kualitas pelayanan adalah sebuah penyesuaian terhadap beberapa karakteristik-karakteristik dimana kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai titik keunggulan dalam memenuhi kebutuhan dalam pengguna sebuah jasa. Menurut Axwar, (2020) kualitas pelayanan juga merupakan suatu bentuk penelitian atas konsumen terhadap sebuah tingkat

pelayanan yang akan diterima dengan sebuah layanan yang dapat kita harapkan. Tjiptono, (2014) mendeskripsikan bahwa terdapat lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang bisa digunakan sebagai alat pengukur kualitas pelayanan, yang mana setiap dimensi memiliki indikator, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Kepedulian (*Emphaty*)

Menurut Oliver, (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila tidak sesuai harapan maka pelanggan akan kecewa. Menurut Priharto, (2020) kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, (2015) yaitu:

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Berkunjung Kembali
3. Kesiediaan Merekomendasikan

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan peneliti yang fokus pada pengumpulan data berupa angka dan statistik untuk menganalisis fenomena atau hubungan antar variabel. Metode ini sering menggunakan instrument seperti kuesioner atau pengukuran untuk mengumpulkan data yang dapat dihitung dan dianalisis secara statistik.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden dengan teknik pengambilan sampel secara kebetulan atau *sampling incidental*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang menggunakan

skala likert. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisiensi determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Identifikasi Responden

#### a. Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

| No           | Umur  | Frekuensi | Persentase  |
|--------------|-------|-----------|-------------|
| 1            | 17-20 | 24        | 25%         |
| 2            | 21-30 | 48        | 50%         |
| 3            | 31-40 | 15        | 15,7%       |
| 4            | 41-50 | 9         | 9,3%        |
| <b>Total</b> |       | <b>96</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa identifikasi responden berdasarkan usia yang berusia 17-20 tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 25%, responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 48 orang atau sebesar 50%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 15.7%, dan responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 9,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak yang berusia 21-30 tahun sebanyak 48 orang atau sebesar 50%.

#### b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 3**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No            | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase  |
|---------------|---------------|-----------|-------------|
| 1             | Laki-laki     | 51        | 53,2%       |
| 2             | Perempuan     | 45        | 46,8%       |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>96</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang atau sebesar 53,2% dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 45 orang atau sebesar 46,8%. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang atau sebesar 53,2%.

c. Responden Berdasarkan Alamat

**Tabel 4**  
**Responden Berdasarkan Alamat**

| No            | Alamat | Frekuensi | Persentase  |
|---------------|--------|-----------|-------------|
| 1             | Kota   | 44        | 45,8%       |
| 2             | Desa   | 52        | 54,2%       |
| <b>Jumlah</b> |        | <b>98</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa identifikasi responden berdasarkan alamat menunjukkan bahwa responden yang beralamat di Kota sebanyak 44 orang atau sebesar 45,8% dan responden beralamat di Desa sebanyak 52 orang atau sebesar 54,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak yang beralamat di Desa sebanyak 52 orang atau sebesar 54,2%.

2. Uji Validitas

Hasil diperoleh sebagai berikut

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

| No | Pernyataan | Rhitung | rtabel | Keterangan |
|----|------------|---------|--------|------------|
| 1  | Item 1     | 0,822   | 0,201  | Valid      |
| 2  | Item 2     | 0,831   | 0,201  | Valid      |
| 3  | Item 3     | 0,921   | 0,201  | Valid      |
| 4  | Item 4     | 0,905   | 0,201  | Valid      |
| 5  | Item 5     | 0,833   | 0,201  | Valid      |
| 6  | Item 6     | 0,904   | 0,201  | Valid      |
| 7  | Item 7     | 0,885   | 0,201  | Valid      |
| 8  | Item 8     | 0,715   | 0,201  | Valid      |
| 9  | Item 9     | 0,926   | 0,201  | Valid      |

Berdasarkan tabel 5, hasil uji validitas kualitas pelayanan, diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kualitas pelayanan adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing-masing item pernyataan berdasarkan kolom corrected item-

total correlation memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada nilai r tabel 0,201.

**Tabel 6**  
**Uji Validitas Kepuasan Pengunjung**

| No | Pernyataan | rhitung | rtabel | Keterangan |
|----|------------|---------|--------|------------|
| 1  | Item 1     | 0,432   | 0,201  | Valid      |
| 2  | Item 2     | 0,359   | 0,201  | Valid      |
| 3  | Item 3     | 0,301   | 0,201  | Valid      |
| 4  | Item 4     | 0,314   | 0,201  | Valid      |
| 5  | Item 5     | 0,361   | 0,201  | Valid      |
| 6  | Item 6     | 0,533   | 0,201  | Valid      |
| 7  | Item 7     | 0,499   | 0,201  | Valid      |
| 8  | Item 8     | 0,423   | 0,201  | Valid      |
| 9  | Item 9     | 0,429   | 0,201  | Valid      |

Berdasarkan tabel 6, hasil uji validitas kepuasan pengunjung, diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kepuasan pengunjung adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing-masing item pernyataan berdasarkan kolom corrected item-total correlation memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada nilai r tabel 0,201.

### 3. Reliabilitas

**Tabel 7**  
**Uji Reliabilitas**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .865                   | 18         |

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien alpha ( $\alpha$ ) yang cukup besar yaitu  $> 0,60$  yaitu 0,865. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

#### 4. Regresi Linear Sederhana

**Tabel 8**

**Hasil Regresi Linear Sederhana**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)                | 27.262                      | 1.584      |                           | 17.212 | .000 |
| KUALITAS PELAYANAN        | .232                        | .044       | .474                      | 5.222  | .000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan hasil olahan regresi linear sederhana dengan menggunakan program komputer SPSS versi 21, maka dapat disajikan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 27,262 + 0,232X$$

Nilai konstanta (a) sebesar 27,262 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan(X) = 0 maka kepuasan pengunjung(Y)=0,232 dan akan mengalami peningkatan.

#### 5. Uji T

Taraf nyata 0,05 dan n=96  $DF(n-k-1) = 93$  diperoleh nilai t tabel sebesar 1,661. Berdasarkan tabel 9 maka hasil uji t atau uji parsial terhadap variabel kualitas pelayanan (X) didapatkan nilai t hitung sebesar 5,222 dan lebih besar dari t tabel 1,661, maka secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise Kecamatan Sibolangit dapat dibuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise Kecamatan Sibolangit. Hal tersebut dinyatakan dari hasil uji regresi t bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,222 > 1,661$ ).



## DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, G. A., & Sudarijati, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1).
- Armansyah, A., & Jailani, M. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ramayana lestari sentosa ciputat. *Jurnal Disrupsi Bisnis: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*, 3(2), 25-35.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*, 7(1), 94-110.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- Sani, S. A., Silalahi, P. R., Alkahfi, M. A., & Harahap, A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syari'ah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(4), 1623-1637.
- Nelisa, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Shopee* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Juansya, J., Rahayu, S., & Tobari, T. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Air Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (Pali). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 3(4), 196-207.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48-57.