



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Local Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Destinasi Lobang Jepang Taman Panorama Kota Bukittinggi

Geby Putri Malinda ^{*1}, Universitas Islam Negeri Syech M.Djamil Dajmbek Bukittinggi

Amsah Hendri Doni ², Universitas Islam Negeri Syech M.Djamil Dajmbek Bukittinggi

Email: putrimalindageby@gmail.com, amsahhendridoni@gmail.com

Abstract

Tourist satisfaction is an attitude and level felt by tourists, in other words the quality of services provided must meet the wishes and expectations of these tourists. Improving the quality of a tourist destination is also very important in order to continue to improve the quality provided to tourists. The goal of this research was to determine and assess the impact of the local guide's degree of service quality on visitors' happiness in the Japanese Lobang Panorama Park, Bukittinggi City, a popular tourist attraction. A descriptive quantitative approach is used in this investigation. 100 respondents that were chosen at random from the Japanese Hole region made up the sample. The findings of a simple linear regression equation based on data processing performed with multiple tests are $Y = 5.482 + 0.798 X$, indicating that the Local Guide service quality variable (X) has a positive and significant influence on the tourist satisfaction variable (Y). The t test results indicate that H_a is accepted and H_o is rejected, and that an R-Square value of 0.564 or (56.2%) and an adjusted R-Square value of 0.558 or 55.8% indicates that the effect of Local Guide service quality is 56.2% on tourist satisfaction and the remaining 43.8% is influenced by other variables such as the quality of tourism products, emotional image, price, and cost.

Keywords: service quality, local guide, tourist satisfaction.

Abstrak

Kepuasan wisatawan merupakan sebuah sikap dan tingkat yang dirasakan oleh wisatawan, dengan kata lain kualitas pelayanan yang diberikan harus memenuhi keinginan dan harapan wisatawan tersebut. Peningkatan kualitas suatu destinasi wisata pun sangat dipenting dilakukan guna terus meningkatkan kualitas yang diberikan pada wisatawa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh tingkat kualitas pelayanan local guide terhadap kebahagiaan pengunjung di Taman Panorama Japanese Lobang Kota Bukittinggi, objek wisata yang populer. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. 100 responden yang dipilih secara acak dari wilayah Lubang Jepang dijadikan sampel. Temuan persamaan regresi linier sederhana berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan uji berganda adalah $Y = 5,482 + 0,798 X$, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Local Guide (X) berpengaruh positif dan signifikan

* Corresponding author

Received: August 30, 2021; Revised: November 01, 2021; Accepted: December 31, 2021

terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y). Hasil uji t menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, serta nilai R-Square sebesar 0,564 atau (56,2%) dan nilai adjusted R-Square sebesar 0,558 atau 55,8% menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Local Guide sebesar 56,2% terhadap kepuasan wisatawan dan sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas produk wisata, citra emosional, harga, dan biaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Local Guide, Kepuasan Wisatawan.

A. INTRODUCTION

Salah satu kota yang menjadi simbol tujuan wisata populer adalah Bukittinggi. Sejumlah alasan, termasuk tingkat layanan yang ditawarkan kepada pengunjung, telah mendorong pertumbuhan kota. Tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan tingkat pelayanan yang diantisipasi (*expected service*) keduanya dievaluasi dari segi kualitas pelayanan oleh wisatawan. Menurut Alves dan Viera, ukuran kualitas pelayanan adalah seberapa baik pelayanan yang ditawarkan dapat memenuhi harapan pengunjung tersebut (Oka, 2015).

Kualitas pelayanan yang diberikan di kawasan wisata tidak hanya sekedar memberikan layanan pembelian tiket, keramah-tamahan, grooming, Namun, salah satu komponen pendukung untuk membangun reputasi yang baik dan menjadi tujuan wisata adalah jasa pemandu lokal.

Local Guide sendiri merupakan seorang yang memberikan informasi yang berhubungan dengan sejarah, warisan budaya dan kontemporer kepada orang atau individu yang terorganisir. Himpunan Pramuwisata Indonesia atau HPI adalah organisasi nasional yang mendukung profesi ini di Indonesia. Local Guide dalam melaksanakan tugasnya harus dituntut untuk menjadi sempurna dimata wisatawan, sehingga dapat memberikan citra positif terhadap sebuah destinasi tersebut dan memberikan efek kepuasan

yang dirasakan oleh wisatawan. Untuk jumlah local guide yang ada di Lobang Jepang adalah 100 orang, lalu setiap harinya mereka bertugas 20 orang yang bergantian, local guide disini berada di bawah naungan Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dan Himpunan Pariwisata Indonesia (HPI). (Suyitno, 2010)

Kepuasan merupakan sebuah sikap yang dapat diputuskan setelah wisatawan merasakan pengalamannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai penilaian mengenai keistimewaan dan ciri dari produk dan jasa, yang didalamnya terdapat tingkat kesenangan wisatawan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan wisatawan.

Berikut jumlah kunjungan wisatawan dari 2018-2023 yang berkunjung ke kawasan wisata Lobang Jepang.

Tabel 1

Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kawasan Wisata Lobang Jepang.

No	Tahun Kunjungan	Jumlah Kunjungan
1	2018	340.792
2	2019	283.115
3	2020	143.541
4	2021	131.873
5	2022	244.363
Jumlah		1.143.684

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Lobang Jepang terjadi naik turun, pada tahun 2018-2021 jumlah kunjungan wisatawan terjadi penurunan yang sangat signifikan, pada tahun 2022 jumlah kunjungan meningkat kembali dengan jumlah 244.363. Jadi berdasarkan tabel diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa setelah dilakukannya observasi lapangan, adanya ketidakmaksimalan dalam pemberian pelayanan merupakan suatu masalah yang saat ini dirasakan oleh wisatawan yang berkunjung, tidak hanya itu peningkatan keterampilan dan pengetahuan dari local guide saat ini sangatlah penting untuk kedepannya, karena berdasarkan temuan lapangan local guide dalam penyampaian informasi kurang dapat mengcover semua wisatawan maka disini lah munculnya masalah kurang puasnya wisatawan tersebut. Ditambah masalah charge atau harga yang harus dikeluarkan oleh wisatawan tidak ketentuan dan list harga pasti yang tertera di lokasi jadi wisatawan sangat bingung ketika local guide membicarakan tentang biaya penggunaan jasa local guide , karena sebagian wisatawan yang datang tidak mengetahui masalah fee yang harus mereka keluarkan setelah memakai jasa local guide.

B. MATERIAL AND METHOD

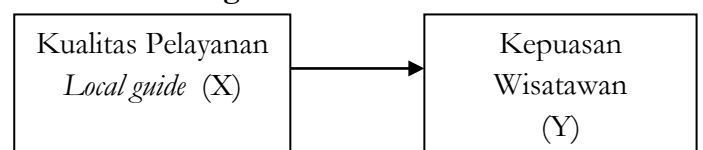
Penelitian ini menggunakan teknik penelitian lapangan deskriptif kuantitatif (*Field Research*). Tujuan dari teknik kuantitatif deskriptif, yang dimulai dengan pengumpulan data, pengolahan data, dan temuan, adalah untuk mengembangkan gambaran objektif dari suatu situasi dengan menggunakan statistik. pada

tahun 2006 (Arikunto). Untuk mengukur variabel-variabel yang telah ditetapkan dan untuk menghitung angka-angka atau data yang dikumpulkan dari kuesioner yang disebar, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel dependen, kepuasan wisatawan (Y), dan variabel independen, kaliber layanan pemandu lokal (X), digunakan dalam penelitian ini.

Kajian ini dilakukan di Taman Panorama dan Lubang Jepang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, sebuah destinasi wisata yang populer. Jangka waktu penelitian ini dimulai dari Mei 2023 hingga selesai. 244.363 pengunjung yang akan mengunjungi Lobang Jepang pada tahun 2022 merupakan populasi penelitian. Agar temuan penelitian dapat digeneralisasikan, penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Rumus dan perhitungan dasar ini dapat digunakan untuk menghitung ukuran sampel tanpa memerlukan tabel ukuran sampel. Pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 99.959 pengunjung yang berwisata ke lokasi Lobang Jepang dan dibulatkan menjadi 100 wisatawan. Total sampel wisatawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang berdasarkan pertimbangan lapangan. Kemudian, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji R², dan uji hipotesis digunakan dalam pendekatan analisis data penelitian ini.

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



C. RESULTS AND DISCUSSION

Uji Koefisien Determinan

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,562	,558	3,740

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Local Guide

Sumber : *Output* SPSS V.26 (data primer diolah 2023)

Berdasarkan data pada tabel 4.16 di atas, koefisien determinasi (R²) memiliki nilai sebesar 0,562 atau 56,2% yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan sebesar 0,562 atau 56,2%, dan sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis yaitu kualitas produk wisata, citra emosional, harga, dan biaya.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 3
Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,482	2,744		1,998	,049
	Kualitas Pelayanan Local Guide	,798	,071	,750	11,222	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber : *Output* SPSS V.26 (Data Primer diolah 2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka model persamaan regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut :

$$Y = 5,482 + 0,798 X$$

Persamaan regresi linier sederhana mempunyai makna sebagai berikut :

- Konstanta (a) sebesar 5,482, hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan local guide diasumsikan konstan, maka nilai konsistensi variabel dependen kepuasan wisatawan adalah 5,482.
- Kepuasan (X) terhadap Kepuasan wisatawan (Y) bernilai positif 0,798, Artinya, jika faktor independen lain dari model regresi tetap konstan, maka variabel kepuasan wisatawan (Y) akan meningkat sebesar 79,8% untuk setiap kenaikan satuan koefisien Kualitas Pelayanan Local Guide.

Uji Hipotesis

Tabel 4

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,482	2,744		1,998	,049

Kualitas Pelayanan Local Guide	,798	,071	,750	11,222	,000
--------------------------------	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber : *Output SPSS V.26 (Data Primer diolah 2023)*

Berdasarkan perhitungan tersebut, nilai t_{hitung} adalah $11,222 > t_{tabel}$ 1,98447. Menurut kriteria, jika t_{hitung} lebih dari t_{tabel} , H_0 didiskualifikasi dan H_a disetujui, menunjukkan bahwa kualitas layanan pemandu lokal berdampak positif dan substansial terhadap kepuasan pengunjung.

D. CONCLUSION

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Local Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Destinasi Wisata Lobang Jepang Taman Panorama Kota Bukittinggi, maka dapat disimpulkan hasil penelitian bahwa kepuasan wisatawan dalam menerima pelayanan dari Local Guide berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berjumlah t_{hitung} 11,222 > t_{tabel} 1,98447 sehingga Local Guide dalam memberikan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Lobang Jepang Taman Panorama Kota Bukittinggi. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan adalah sebesar 56,2%.

Dalam penelitian ini, variabel bebas (Kualitas Pelayanan Local Guide) secara bersamaan memberikan kontribusi sebesar 0,562 atau 56,2% terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan), dengan faktor lain menyumbang sisanya sebesar 43,8%. Adapun variabel lainnya merupakan kurangnya keterampilan bahasa asing dari Local Guide dan Tarif harga yang ditawarkan Local Guide pada wisatawan tidak sesuai dengan harapan mereka.

REFERENCES

- Algifari. (2016). *Statistik Induktif untuk Ekonomi dan Bisni*. Yogyakarta : UPP AMPYKPN edisi ke II.
- Dana Liga Surya. dkk (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.
- Gusti, I. Bagus Rai Utama. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Ilmiah, J., Afrilian, P., Hanum, L., & Syariah, P. (2022). *Poli Bisnis*. 14(2), 114–125.
- Ismail Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Mahrida, J., & Afrilian, P. (2024). *PENGARUH VARIABLE DARK TOURISM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI BUKITTINGGI (STUDI KASUS LOBANG JEPANG)*. 13(1), 63–77. <https://doi.org/10.52352/jbh.v13i1.1414>
- Suyitno. (2010). *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu Jakarta : PT.Pradyaparamita.
- Suwena I Ketut, I Gusti Ngurah Widyatmaja. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar Bali : Pustaka Larasan.
- Situmorang Syafrizal Helmi. (2009). *Bisnis : Perencanaan Dan Pengembangan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Yoeti Oka A. (2015). *Customer Services Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*.
- Yulianda, H., Afrilian, P., Ekonomi, F., Iain, I., Sudirman, J. J., Kaum, L., Kab, B., & Datar, T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan dokumen perjalanan wisata umroh di tara tour selama periode liburan hari raya idul fitri 2018. *Imara: JURNAL RISET EKONOMI ISLAM*, 5(1), 23–32.