



JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial

Available online <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jupiis>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong

The Effect Of Service Quality On Visitor Satisfaction At The Suban Hot Water in Rejang Lebong District

Lara Ayu Lestari, Augustin Rina Herawati, Tri Yuniningsih, & Teuku Afrizal*

Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro, Indonesia

Diterima: 25 Mei 2021; Direview: 25 Mei 2021; Disetujui: 14 Juni 2021

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung di kawasan pariwisata air panas. Konsep Servqual Parasuraman (kualitas pelayanan) tahun 1998 diaplikasikan dengan aspek ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, dan berwujud. Penelitian kuantitatif ini dilakukan di Pemandian Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong. Untuk data primer, metode survei dilakukan terhadap 100 responden dari 501 pengunjung Pemandian Suban Air Panas pada Bulan April 2021. Responden ditentukan melalui teknik accidental sampling. Metode survei menggunakan instrumen kuisioner tertutup berskala Likert 1-5. Data sekunder bersumber dari dokumentasi web resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Rejang Lebong. Analisis data menggunakan program SPSS 16 dengan hipotesis yang diuji menggunakan product moment dengan melihat uji normalitas dan linieritas. Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hampir semua aspek yang diuji adalah signifikan dengan nilai <0.50. Dari lima aspek yang uji, nilai tertinggi ada pada aspek empati 16,89 persen dan nilai terendah ada pada aspek keandalan yakni 1,99 persen. Secara keseluruhan semua aspek yang diteliti adalah signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Oleh demikian, tingginya kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingginya kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengunjung; Servqual Parasuraman.

Abstract

This article aims to investigate the effect of service quality on visitor satisfaction in hot spring tourism areas. The concept of Servqual Parasuraman (quality of service) in 1998 was applied with aspects of responsiveness, reliability, empathy, assurance, and tangibles. This quantitative research was conducted at the Suban Hot Spring Baths, Rejang Lebong Regency. For primary data, the survey method was conducted on 100 respondents from 501 visitors to the Suban Hot Springs Bath in April 2021. Respondents were determined through accidental sampling technique. The survey method uses a closed questionnaire instrument on a Likert scale of 1-5. Secondary data sourced from the official web documentation of the Rejang Lebong Regency Tourism Office. Data analysis using SPSS 16 program with the hypothesis tested using the product moment by looking at the normality and linearity tests. The results of the study found that there was a significant influence between service quality and visitor satisfaction. Almost all aspects tested are significant with a value of <0.50. Of the five tested aspects, the highest score was in the empathy aspect of 16.89 percent and the lowest score was in the reliability aspect, which was 1.99 percent. Overall all aspects studied are significant to visitor satisfaction. Therefore, the high quality of service is directly proportional to the high visitor satisfaction.

Keywords: Effect of Service Quality; Visitor Satisfaction; Effectiveness of Tourism Management.

How to Cite: Lestari, A.L., Herawati, A.R., Yuniningsih, T., & Afrizal, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pemandian Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, 13 (1) (2021): 271-278

*Corresponding author:

E-mail: teukurian@lecturer.undip.ac.id

ISSN 2085-0328 (Print)

ISSN 2541-5913 (online)

PENDAHULUAN

Seluruh bidang industri bisnis di zaman modern saat ini yang berhadapan langsung dengan persaingan yang kompetitif, termasuk pula bisnis yang beroperasi pada bidang pariwisata. Menurut Yoeti (2006) daripada bidang ekonomi lainnya, pariwisata menunjukkan perkembangan dengan kestabilan yang selalu mengalami peningkatan tiap tahun. Selain itu, pariwisata saat ini dikembangkan oleh pemerintah guna menaikkan PAD. Diantara daerah yang memiliki potensi pengembangan pariwisata adalah kabupaten Rejang Lebong. Salah satu obyek wisata yang paling diminati masyarakat setempat adalah pemandian Suban Air Panas (*Pemkab Rejang Lebong Fokus Kembangkan Wisata Lokal*, 2019).

Namun, pemandian Suban Air Panas bukanlah satu-satunya obyek wisata yang terdapat di Kabupaten Rejang Lebong yang menyebabkan timbulnya persaingan antar pengelola obyek wisata. Sehingga pengelola Suban Air Panas harus memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para pengunjung. Seperti yang disampaikan Koteler dalam (Wati et al., 2020) bahwa kualitas layanan harus diawali dari keperluan pengunjung dan diakhiri dengan kepuasan pengunjung yang disertai pandangan positif terhadap kualitas layanan. Selanjutnya, menurut Tjiptono dalam (Satriamas et al., 2015), kepuasan pelanggan minimal memberi hasil yang serupa atau melebihi yang konsumen harapkan. Sementara rasa tidak puas muncul bila hasil yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, sudah selayaknya pariwisata Pemandian Suban Air Panas dikelola dengan profesional. Hal ini dilakukan dengan memposisikan kualitas pelayanan sebagai suatu faktor krusial dalam membentuk kepuasan pengunjung.

Namun, dalam pelaksanaan pemberian layanan di Pemandian Suban Air Panas masih memperoleh sejumlah hambatan. Hal demikian dibuktikan dengan banyaknya keluhan pengunjung yang sedang terluka karena adanya kolam pemandian yang sudah retak. Di samping

tidak tersedianya perlengkapan P3K untuk mengobati luka pengunjung. Ini menunjukkan minimnya *responsiveness* atau daya tanggap pengelola di Pemandian Suban Air Panas. Disamping itu, ditemukan pula konflik dari dimensi *tangible* seperti; (i) belum adanya lokasi penitipan barang pribadi pengunjung; (ii) kurangnya ketersediaan tempat duduk; (iii) tempat sampah; dan (vi) kurang bersihnya kamar ganti dan ruang ganti di Pemandian Suban Air Panas. Masalah *emphaty* yaitu kurang ramahnya sikap pengelola Pemandian Suban Air Panas kepada pengunjung adalah masalah lain yang timbul selain masalah *responsiveness* dan *tangible*.

Mengacu pada masalah-masalah diatas dan terdapatnya kasus besar yang mendapat banyak perhatian dari khalayak yakni pada 9 juni 2019 terjadi kasus anak tenggelam di Pemandian Suban Atas. Berdasar layanan yang disediakan oleh pihak pengelola pemandian itu tidak bisa memberi keamanan untuk pengunjungnya. Pada masalah itu, hanya bisa diselesaikan secara kekeluargaan antar pihak pengelola Suban Atas dengan pihak keluarga sedangkan anak umur 9 tahun itu tidak dapat diselamatkan meskipun sempat dilarikan ke klinik terdekat ("Pelajar Tewas Di Pemandian Suban Air Panas," 2019). Selain itu, ada juga pengunjung yang mengaku gatal-gatal setelah berenang disalah satu kolam pemandian ("Pelajar SDTenggelam Di Suban Sebelumnya Pengunjung Gatal-Gatal," 2019).

Selain itu, beberpa pengunjung juga mengeluhkan kenaikan harga tiket di Pemandian Suban Air Panas semenjak diberlakukannya PERDA Kab. Rejang Lebong No. 6 Tahun 2014 terkait Retribusi Tempat Rekreasi serta Olahraga. Sebelum adanya aturan tersebut, harga tiket hanya Rp. 5.000,- untuk pengunjung dewasa dan gratis bagi pengunjung dewasa serta gratis bagi pengunjung anak-anak sementara setelah peraturan itu berlaku harga tiket menjadi Rp. 10.000,- bagi pengunjung dewasa serta Rp. 5.000,- bagi pengunjung anak-anak.

Tabel 1. Tarif Harga Tiket Masuk Pemandian Suban Air Panas

Waktu	Jenis/ Peruntukan	Tarif (Rp)	SKPD Pengelola
Satu Kali Masuk	Dewasa	10.000,-	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata/ UPT Gedung Pendidikan dan Latihan Serba Guna DMHB dan Objek Wisata
	Anak-anak	5.000,-	
Satu Badan	Sewa Kios/ Tempat Jualan/Unit	150.000,-	

Sumber : (Lembaran & Republik, 2018).

Berdasarkan contoh kasus yang ada, pada layanan yang disediakan oleh pihak pengelola Pemandian Suban menunjukkan ada yang kurang memberi jaminan kenyamanan dan keamanan untuk para pengunjung sehingga dapat berpengaruh pada jumlah pengunjung yang berkunjung ke Pemandian Suban Air Panas. Oleh sebabnya, guna menambah jumlah pelanggan serta menambah mutu layanan

pengelola objek wisata Pemandian Suban Air Panas khususnya wajib memahami kekurangan serta kelebihan yang ada kemudian melihat prioritas yang harus ditingkatkan serta diperbaiki untuk menambah kepuasan konsumen pada Pemandian ini. Selain itu, pengunjung di Suban Air Panas mengalami Fluktuasi yang cenderung menurun yang bisa diamati dalam tabel berikut.

Tabel 2. Data pengunjung obyek wisata Pemandian Suban Air Panas tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pengunjung	
		Lokal	WNA
1	Januari	2.020	-
2	Februari	780	2
3	Maret	550	3
4	April	-	-
5	Mei	-	-
6	Juni	-	-
7	Juli	1.000	-
8	Agustus	2.250	-
9	September	600	-
10	Oktober	750	-
11	November	730	-
12	Desember	800	-

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Rejang Lebong

Padahal berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rosita et al., 2016) yaitu mutu layanan serta fasilitas wisata memberi pengaruh pada kepuasan pengunjung TMR. Melihat dari hasil deskriptif statistik kepuasan penngunjung TMR berdasar kategori baik memiliki total nilai 729 serta presentase 72,9 % dari total skor maksimum. Selain itu, penelitian (Murdifin, 2020) menunjukkan terdapat pengaruh langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, sil membuktikan assurances, responsiveness, variabel reliability, empathy, tangible dengan bersamaan memberi pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah di PT. Bank Danamon Cabang Makassar. Fakta ilmiah yang ditemukan peneliti ini membuktikan responsiveness yaitu variabel dominan memberi pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah di PT. Bank Danamon Cabang Makassar. Dari latar belakang

tersebut, rumusan masalahnya yaitu Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Pemandian Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian *Ex post facto*. Menurut Sugiyono (2011) penelitian *Ex post facto* merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang telah terjadi dan kemudian melihat ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Responden Adapun penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba sehingga jumlah sampel adalah sebanyak 100 orang responden yang merupakan pengunjung

Pemandian Suban Air Panas atau 20% dari jumlah populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling memakai* teknik sampling insidental. Teknik insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Data yang dipakai dalam penelitian yaitu data sekunder dan primer. Data primer didapatkan melalui metode survei dengan kuisisioner yang diisi langsung oleh pengunjung. Kuisisioner pula dibangun secara tertutup berskala numerik dan skala ordinal dengan pengukuran skala likert 1-5. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi web resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Rejang Lebong terkait jumlah pengunjung Pemandian Suban pada tahun 2020, jumlah pengunjung Pemandian Suban Air Panas Bulan April 2021, dan Peraturan Daerah terkait kenaikan tarif tiket masuk ke Pemandian Suban Air Panas. Analisis data yang digunakan untuk mengukur hipotesis akan diuji menggunakan regresi linier

berganda. Analisis data dilakukan dengan analisis kuantitatif yang dinyatakan dalam angka-angka dan perhitungannya menggunakan metode deskriptif yang dibantu oleh aplikasi Program SPSS 2016. Menurut Sugiyono (2011), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis data dilaksanakan guna mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengunjung di Pemandian Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong. Uji persyaratan analisis yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Uji normalitas dan linieritas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Data penelitian bisa dijelaskan mengenai kategori setiap variabel penelitian, kategorisasi yang dipakai oleh peneliti yaitu kategorisasi jenjang interval. Data statistik deskriptif diperoleh skor hipotetik serta empirik dengan lengkap bisa diamati dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3. Deskripsi Data Penelitian

Var	Jumlah aitem	Skor Empirik				Skor Hipotetik			
		Min	Maks	Mean	SD	Min	Maks	Mean	SD
	14	52	67	59,56	2,879	14	70	42	9,3
X	19	67	95	80,34	4,321	19	95	57	12,6

Sumber: Data Primer yang Diolah

Keterangan:

Y : Kualitas Pelayanan

X : Kepuasan Pengunjung

Deskripsi Data Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil analisis skala kepuasan pengunjung diperoleh nilai skor rata-rata 80,34 serta standar deviasi sejumlah 4,321. Berdasarkan standar deviasi dan mean ideal maka kategori kepuasan pengunjung Pemandian Suban Air Panas 18 pengunjung (18%) pada kategori tinggi serta 82

pengunjung (82%) pada kategori sangat tinggi. Apabila melihat nilai rata-rata skor kepuasan pengunjung sebesar 80,34% maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung Pemandian Suban Air Panas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Kategori skala kepuasan pengunjung bisa diketahui dalam tabel 4:

Tabel 4. Kategori Skor Variabel Kepuasan Pengunjung berdasar skor hipotetik

Norma	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase
$x \leq \mu - 1,5\sigma$	Sangat Rendah	$X \leq 28$	0	0 %
$\mu - 1,5\sigma < x \leq \mu - 0,5\sigma$	Rendah	$28 < X \leq 37$	0	0 %
$\mu - 0,5\sigma < x \leq \mu + 0,5\sigma$	Sedang	$37 < X \leq 47$	0	0 %
$\mu + 0,5\sigma < x \leq \mu + 1,5\sigma$	Tinggi	$47 < X \leq 56$	10	10 %
$\mu + 1,5\sigma < x$	Sangat Tinggi	$56 < X$	90	90 %
Jumlah			100	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah

Deskripsi Data Kualitas Pelayanan

Mengacu pada hasil analisis skala kualitas pelayanan diperoleh nilai skor rata-rata sejumlah 59,56 serta standar deviasi sejumlah 2,879. Berdasarkan standar deviasi dan mean ideal maka kategori kualitas pelayanan di Pemandian Suban Air Panas sebesar 10

pengunjung (10%) pada kategori tinggi serta 90 pengunjung (90%) pada kategori sangat tinggi. Apabila melihat nilai rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 59,56 termasuk dalam kategori sedang. Kategorisasi skala kualitas pelayanan bisa diamati dalam tabel 5 ini:

Tabel 5. Kategorisasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Berdasar Skor Hipotetik

Norma	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase
$x \leq \mu - 1,5\sigma$	Sangat Rendah	$X \leq 38$	0	0%
$\mu - 1,5\sigma < x \leq \mu - 0,5\sigma$	Rendah	$38 < X \leq 51$	0	0%
$\mu - 0,5\sigma < x \leq \mu + 0,5\sigma$	Sedang	$51 < X \leq 63$	0	0%
$\mu + 0,5\sigma < x \leq \mu + 1,5\sigma$	Tinggi	$63 < X \leq 76$	18	18%
$\mu + 1,5\sigma < x$	Sangat Tinggi	$76 < X$	82	82%
Jumlah			100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah

Analisis Data

Uji Prasyarata Analisis

Uji Normalitas Sebaran

Uji ini bertujuan guna menguji apakah variabel dalam penelitian sebarannya normal atau tidak. Pengujian normalitas data dilaksanakan menggunakan teknik *one sample kolmogorov-smirnovtest* dari program SPSS 16.0 for windows. Berdasarkan hasil uji normalitas yang sudah dilakukan, variabel kualitas pelayanan mempunyai $p = 0,058$

($p > 0,05$) maka variabel kualitas pelayanan mempengaruhi sebaran normal. Hasil uji normalitas variabel kepuasan pengunjung mempunyai $p = 1,329$ ($p > 0,05$) maka variabel kepuasan pengunjung memiliki sebaran normal. Oleh sebab itu, bisa ditarik kesimpulan bahwa setiap variabel memiliki sebaran data yang normal. Hasil uji normalitas masing-masing variabel termuat dalam tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Skor KS-Z	Sig	Keterangan
Kepuasan pengunjung	0,601	1,329	Normal
Kualitas pelayanan	0,891	0,058	Normal

Sumber: Data Primer yang Diolah

Uji Linieritas

Uji linieritas adalah pengujian garis regresi antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji linieritas memiliki tujuan guna mengetahui apakah dari sebaran titik yang termasuk nilai dari variabel penelitian bisa ditarik garis lurus yang menunjukkan suatu

korelasi linier antar variabel. Hasil pengujian antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pengunjung membuktikan linieritas sejumlah 96,795 memiliki taraf signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya korelasi antar variabel linier.

Tabel 7. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Variabel	F	Sig	Keterangan
Y-X	96,795	0,000	Linier

Sumber: Data Primer yang Diolah

Keterangan

Y : kepuasan pengunjung

X : kualitas pelayanan

Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dipakai di penelitian ini dilaksanakan menggunakan Korelasi *Product*

Moment dari Pearson guna melihat pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung. Hasil analisis data membuktikan $r = 0,726$ serta

$p = 0,000$ ($p < 0,01$). Hasil analisis membuktikan pula koefisien determinasi (r^2) yang didapatkan $r^2 = 0,527$ artinya sumbangan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung di Pemandian suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong sebesar 52,7% dan 47,3% diberi pengaruh oleh faktor lainnya. Dengan demikian adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Maka, bisa disimpulkan

dapat kian tinggi kualitas pelayanan, akan kian tinggi juga kepuasan pengunjung, sedangkan kian rendah kualitas pelayanan, akan kian rendah juga kepuasan pengunjung.

Analisis koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya peran variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel tergantung.

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R ₂	Adjusted	Std. Error off the Estimate
1	0,726	0,527	0,502	2,033

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan output diatas diketahui nilai R square sebesar 0,527 dipresentasikan ($0,527 \times 100\% = 52,7\%$), hal ini mengandung arti bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 52,7% sedangkan sisanya sebesar 47,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pengunjung.

Hasil korelasi koefisien antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung sebesar $r = 0,726$ terjadi karena kualitas pelayanan pengaruhnya tidak terlalu tinggi untuk memberikan pengaruh pada kepuasan pengunjung. Kecuali itu, kualitas pelayanan yang didapatkan pengunjung suban air panas di Kabupaten Rejang Lebong tidak selalu menjadikan pengunjung itu merasa puas. Berarti pada penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan salah satu penyebab pengunjung merasa tidak puas dalam berkunjung tetapi bukan sebagai penyebab utama ketidakpuasan pengunjung.

Tabel 9. Sumbangan Efektif

Variabel	R ₂ change (SE)
Keandalan	1,99 %
Ketanggapan	8,54, %
Jaminan	8,83 %
Empati	16,89 %
Berwujud	16,39 %
Total	52,7 %

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan hasil analisis membuktikan koefisien determinasi (r^2) yang didapatkan $r^2 = 0,527$, artinya variabel kualitas pelayanan memberi sumbangan efektif sejumlah 52,7% pada kepuasan pengunjung. Hal itu membuktikan terdapat faktor lainnya sebesar 47,3% yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti jarak tempuh menuju pemadian.

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa variabel yang mempunyai sumbangan efektif lebih terbesar yaitu kualitas pelayanan (empati), sebesar 16,89% sedangkan sumbangan efektif terkecil yaitu kualitas pelayanan (keandalan) sebesar 1,99%

Hasil pengujian hipotesis membuktikan hipotesis yang dirumuskan diterima, yaitu terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pengunjung di Pemandian Suban Air panas Kabupaten Rejang Lebong. Hasil analisis menggunakan teknik *product moment* yang dihasilkan dari pengaruh kedua variabel itu didapatkan (r) sejumlah 0,726 dan (p) sejumlah 0,000 ($p < 0,01$), maka ada pengaruh positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Sehingga bisa disimpulkan kian besar kualitas pelayanan, akan kian besar juga kepuasan, begitu pula

Pada penelitian ini terdapat 90% pengunjung merasa tidak puas di kategori tinggi yang meliputi 90 orang, hasil tersebut membuktikan pengunjung di penelitian ini merasa tidak puas dengan pelayanan dengan taraf sangat tinggi. Sedangkan pada kualitas pelayanan terdapat 82% pengunjung merasa tidak puas terhadap pelayanan dalam kategori sangat tinggi yang terdiri dari 90 orang, hasil ini menunjukkan bahwa pengunjung tidak puas terhadap pelayanan dalam taraf sangat tinggi. Hal itu disebabkan kualitas pelayanan

merupakan suatu penyebab utama terjadinya ketidakpuasan pengunjung di Pemandian Suban Air Panas.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Lewis & Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2011) dalam (Eka et al., 2019), kualitas pelayanan merupakan ukuran sebgas apa tingkat pelayanan yang disediakan bisa memenuhi keinginan konsumen. Sama halnya dengan yang dijelaskan oleh Tjiptono (2011), kualitas pelayanan bergantung pada potensi perusahaan untuk mencukupi kebutuhan serta harapan konsumen.

Sesuai pemaparan Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2011) dalam (Hamzah & Purwati, 2019), ada faktor yang memberi pengaruh pada mutu suatu pelayanan yaitu pelayanan yang diterima serta layanan yang diinginkan. Bila pelayanan yang didapatkan selaras sehingga bisa memenuhi suatu hal yang diinginkan, jasa bisa dinyatakan baik. Bila pelayanan yang diterima melampaui pelayanan yang diinginkan, maka mutu layanan dinyatakan kualitas sempurna. Sedangkan jika, pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diinginkan, maka mutu layanan dinyatakan buruk. Oleh karenanya, bagus tidaknya mutu pelayanan terhantung kepada potensi perusahaan serta karyawannya sesuai dengan keinginan konsumen dengan konsisten.

Namun, pada penelitian ini mempunyai kelemahan, yaitu peneliti menggunakan skala untuk melakukan pengujian, sehingga kesungguhan subyek dalam mengisi skala terdapat kemungkinan subyek memilih pernyataan di skala yang di ajukan peneliti secara tidak jujur, disebabkan harapan subyek guna menunjukkan kesan jika dirinya ingin dipandang baik oleh individu lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong, maka dapat diambil kesimpulan jika kualitas pelayanan di Pemandian Suban Air Panas termasuk kategori sedang; kepuasan pengunjung termasuk kategori sangat tinggi. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis penelitian ini "diterima". Diterimanya hipotesis tersebut erat kaitannya

dengan penelitian Rosita & Wahadi (2016) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam menentukan kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananditya & Hidayat. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Goa Kreo Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 6(2).
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2).
- Astini, R & Sulistiyowati, I. (2015). Pengaruh Destination Image, Travel Motivation, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus pada Wisatawan Nusantara Muslim di Pantai Carita Pandeglang Banten). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 1(3).
- Dewa, C.B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Wisatawan Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*. 16(1).
- Dirgantara, W. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara. Universitas Negeri Semarang.
- Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. (2019). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89-98. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>
- Erinawati & Syafarudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi terhadap Keputusan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. 1(1).
- Hamzah, Z., & Purwati, A.A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98-105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Hendratono, T., & Santosa, A.D. (2017). Pengaruh Presepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Travel Agent Traveloka di Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 3(2), 362-374. <http://journal.ubm.ac.id/%0Ahttps://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata/article/view/1341>
- Khaldun & Prihatini, E. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan*

- dan Harga pada PO. Sindoro Satriamas Semarang.
- Lembaran, T., & Republik, N. (2018). *Bupati rejang lebong provinsi bengkulu*. 1, 1-15.
- Mulyawan, R. (n.d.). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad press.
- Yoeti, O.A., (2006). *Pariwisata Budaya: Masalah dan solusinya/ dihimpun oleh H. Oka A. Yoeti, dkk*. Pradnya Paramita.
- Parasuraman, A., Zeithaml & V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1).
- Pemkab Rejang Lebong Fokus Kembangkan Wisata Lokal. (2019), December 4). <https://www.rejanglebongkab.go.id/pemkab-rejang-lebong-akan-fokus-kembangkan-wisata-lokal/>
- Pratama, H.F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 4(1).
- Priyono, A.D. (2011). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Keputusan Pengunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Museum Sangiran Kabupaten Sragen. Universitas Negeri Semarang.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W.H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Manajemen Resort & Leisure*, 13(1).
- Santoso, A. B., & Romadon, S. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran Digital untuk Meningkatkan Brand Awareness melalui Media Sosial (Studi Kasus Content Creative 4.0 di Instagram). *Jurnal Aksara Publik*, 56-67. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/289880/409-Article-Text-680-1-10-20200530.pdf>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi* (A. Nuryanto (Ed.); cetakan 10). Alfabeta.
- Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukery, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening di Hotel Amanda Hills Bandung. *Jurnal Manajemen Unpad*, 4(4), 1-20. <http://jurnal.unpad.ac.id/index.php/MS/article/view/989>
- Tjiptono, F. (2010), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2010). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wati, N. M. D. W. K., Imbayani, I. G. A., & Ribek, P. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Prodia Widyahusada*. 1(April), 108-119.