

PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS KABUPATEN GOWA

Muh. Nur Rasyid

Universitas Muhammadiyah Makassar
Email: muh.nurrasvid@unismuh.ac.id

Naidah

Universitas Muhammadiyah Makassar
Email: Naidah@unismuh.ac.id

Danil

Universitas Muhammadiyah Makassar
Email: Danil@gmail.com

Abstract

This study aims to achieve an answer to the problem of the influence of visitor satisfaction on the tourist attraction of the Malino Highlands, Gowa Regency. The population of this study were visitors to the Malino Highlands tourism. The sample used is according to the wishes of 50 visitors. This type of research is quantitative research. The data techniques used were questionnaires and documentation. The data analysis method used is simple regression analysis. The simple linear results obtained $Y = 3.601 + 0.216x$ means a constant value of 3.601 with a regression coefficient of 0.216 which states that the direction of the variable x to Y is positive and significant $0.000 < 0.05$, which means that service has a significant effect on visitor satisfaction at the tourist attraction of the mountainous Malino Regency Gowa

Keywords: *Level Of Service, Visitor Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino *highlands* kabupaten gowa. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung wisata malino *highlands*. Sampel yang digunakan berjumlah 50 orang pengunjung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu koesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil Linier sederhana diperoleh $Y = 3.601 + 0,216x$ berarti nilai konstanta sebesar 3,601 dengan koefisien regresi 0,216 yang menyatakan bahwa arah variabel x terhadap Y bernilai positif dan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino *highlands* Kabupaten Gowa

Kata Kunci : *Tingkat Pelayanan, Kepuasan Pengunjung*

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang tersebar dari ujung barat sampai ujung timur marauke dengan beberapa industri pariwisata di dalamnya. Dari pulau berada di dalamnya tersebar dan di pisahkan oleh banyak nya selat, Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah pemandangan nya bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga mengandung banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negri maupun wisatawan asing. Pusat wisata saat ini telah menjadi tumpuan pemasukan devisa pendapatan bagi tiap pengolah. Untuk meningkatkan sebagai pusat wisata Indonesia, pemerintah kini berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan segala aspek yang dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam negri bahkan asing untuk berkunjung berwisata khususnya di Indonesia.

Selain dari lokasi obyek wisata, masih banyak permasalahan lain terkait persoalan pelayanannya. Sehingga setiap pengolah obyek wisata tersebut agar bisa memberikan pelayanan yang dapat bisa memuaskan wisatawan supaya mereka senang bahkan puas untuk berkunjung ke obyek pariwisata tersebut.

Salah satu cara agar dapat melakukan pembangunan terutama dalam mengupayakan agar dapat mengembangkan dan mensejahterakan masyarakat sekitar. Pelaksanaan pembangunan ini salah satunya untuk mengembangkan pembangunan pada bidang pariwisata. Pembangunan pariwisata terus berlanjut dengan mengembangkan dan menggunakan sumber dan potensi pariwisata yang ada di dalamnya. Pembangunan pariwisata ini di harapkan menjadi pusat ekonomi sehingga untuk dapat di andalkan

sebagai memperbesar pemasukan disuatu daerah tersebut atau perusahaan, sehingga dapat memperluas kesempatan pekerjaan bagi masyarakat yang ada pada disekitar objek wisata, bahkan mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya daerah. Periwisata merupakan suatu tempat yang dapat ditawarkan di dalam pasar perisawata agar di perhatikan, dikembangkan, di pakai dan dibutuhkan. Karena pariwisata merupakan suatu pendapatan, sehingga dapat di pasarkan kepada pengunjung, dengan kata lain menarik para wisatawan agar meningkatkan minat wisata yang berkunjung maka perlu dilakukan promosi wisata. promosi merupakan salah satu cara proses pendekatan dan mejerial yang dimana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka inginkan melalui pengadaan dan mempromosikan produknya.

Banyaknya sumber daya Indonesia baik itu sumber daya alam, sumber daya manusia bahkan sumber daya yang memberikan daya tarik sendiri untuk kemajuan pariwisata Indonesia. Pariwisata di Indonesia sudah menjadi bagian sektor yang memberikan sumbangan pemasukan negara paling besar dengan mengalami kenaikan drastis yang *flukliatif* setiap tahun. Upaya pengembangan di sector pariwisata yang tidak bergairah di Indonesia sejak awaal 1990- an di anggap telah membuahkan hasil yang memuaskan, tetapi hanya dalam hitungan tahun kondisi tersebut tidak dapat dipertahankan. Pada tahun sebelumnya pernah terjadi krisis yang di wilayah Asia Tenggara sehingga memberikan imbas bagi penjelajah wisata indonesia.

Kegiatan wisata disuatu daerah dapat menjadikan sebagai salah satu pusat ekonomi. Pendapatan terbentuk inilah yang kemudian di namakan inti dari pertumbuhan (*Growth Pole*). Menurut Tarigan pusat inti dari pertumbuhan (*Growth Pole*) secara fungsional dimaksud agar suatu lokasi konsentrasi kelompok usaha atau cabang industri karena sifat hubungannya mempunyai unsur dinamis sehingga mampu menstimulasi pertumbuhan ekonomi baik ke dalam maupun keluar wilayah. Pusat pertumbuhan ini kemudian dapat memberikan pengaruh positif dan negatif terhadap daerah tersebut.

Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas produk pariwisata yang di terima nya sehingga berkaitan dari apa yang di lihat secara langsung oleh pengunjung terkait barang yang di pasarkan. Serta keinginan pegawai dalam melayani. Reaksi dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan pada kosumen dengan segera terfokus pada pengetahuan, kemampuan dan keramahmatan karyawan, berhubungan dengan keyakinan konsumen bahwa karyawan yang akan memberikan dan menyediakan pelayanan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kedekatan serta memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugas nya.

Kepuasan pengunjung adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller 2009). Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas, maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung yang dihasilkan menurut Suryadana dkk (2015), pariwisata merupakan sebagai

keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di situ untuk melalukan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Dengan meningkat nya waktu yang di manfaatkan akan berakibat lebih singkat nya hari kerja dan di dukung oleh meningkat nya pendapatan sehingga kegiatan pariwisata akan semakin meningkat (Renja 2012), di samping itu wisata dapat memperluas cakrawala pandangan pribadi terhadap nilai-nilai kehidupan (Dewi, 2010).

Oleh karena itu pemerintah maupun perusahaan perlu mendorong pelaku *industry* pariwisata agar lebih berperan dalam memikat wisatawan mancanegara, mendorong terjadinya transaksi bisnis di pasar pariwisata. Sehingga pemerintah maupun perusahaan harus memperbaiki kualitas industri pariwisata Indonesia dengan pemberi informasi yang bertujuan untuk menambah tingkat pengunjung baik dari dalam negeri maupun mancanegara sehingga menarik perhatian para pengunjung manca Negara agar terus berdatangan.

Dalam Al-Qur'an uga dijelaskan fungsi dari pariwisata itu sendiri sebagaimana terdapat pada surat Al-An'am ayat 11-12 yang artinya

Katakanlah: "Bepergianlah di muka bumi, kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu".(QS. Al-An'am: 11)

Katakanlah: "Milik siapakah yang ada dilangit dan di bumi?"

Katakanlah: "Milik Allah. "Dia yang telah menetapkan (sifat) kasih sayang pada

diri-Nya. Dia sungguh akan dikumpulkan kamu pada hari kiamat yang tidak akan diragukan lagi. Orang-orang yang merugikan diri-Nya, mereka itu tidak beriman.(QS. Al-An'am: 12).

Jumlah pariwisata Indonesia akan terus meningkat dari setiap tahun yang di lihat dari beberapa indicator. Ini akan berdampak positif bagi pemerintah maupun perusahaan dalam mengelolah setiap tempat pariwisata yang ada sehingga menarik perhatian para wisatawan baik dalam negri maupun dari luar.

Sulawesi selatan di kenal sebagai dari salah satu daerah provinsi yang memiliki tempat pariwisata, bahkan menjadi dari tujuan utama para wisatawan. Keanekaragaman budaya, wisata alam, bahkan berbagai wisata lainnya yang di kunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu Kabupaten Gowa yang memiliki beberapa tempat wisata yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai pelepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

Kabupaten Gowa merupakan daerah yang berada di provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Ibu kota di kabupaten ini terdapat di Sungguminasa. Adi (2013) Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah 1.883,32 km² dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 652.941 jiwa. Di Kabupaten Gowa terdapat wahana pariwisata dengan belakangan ini menjadi tempat yang ramai menjadi kunjungan bagi masyarakat untuk berlibur yaitu obyek wisata Malino Highlands.

Malino highlands merupakan perkebunan teh hijau yang berada pada Kabupaten Gowa, dengan memiliki berbagai wahana yang ada di dalam nya

dan salah satu tempat wisata yang di gemari pengunjung. Pariwisata tersebut selalu ramai, terhitung dari hari senin – sabtu kurang lebih ada 100 pengunjung setiap harinya. Untuk biaya dengan tiket masuk di tempat wisata ini Rp.50.000 ribu untuk orang dewasa dan Rp. 25.000 ribu untuk anak-anak setiap harinya. Dengan tiket tersebut pengunjung sudah bisa menikmati pesona kebun teh dan suasana yang hijau dengan udara yang sejuk dan segar yang ada di dalamnya.

Malino Highlands berada pada ketinggian 1.200 Mdpl dengan luar kebun sebesar 200 H terhampar perkebunan teh yang hijau dan subur yang menjadikan tempat ini favorit bagi pengunjung yang gemar dengan fotografi yang suka menikmati keindahan alam di atas ketinggian.

Sehingga dalam membangun pariwisata indonesia yang berkembang sangat diperlukan adanya kerja sama yang saling memberi dukungan antara yang lainnya. Salah satunya adalah pihak yang berkaitan erat adalah pihak pariwisata, antara lain pariwisata Malino Highlands yang terletak di kabupaten Gowa. Namun dalam menjalankan pariwisata ini masih banyak pembaharuan yang harus dilakukan oleh karena itu saya selaku peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Keputusan Pengunjung Dan kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan pengunjung

Kepuasan pengunjung Setiawati berpendapat (2009:12) “Suatu tingkatan yang dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pengunjung dapat terpenuhi sehingga dapat

mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang akan berlanjut.

Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013) kepuasan pengunjung adalah suatu persepsi yang ditentukan sendiri oleh pengunjung atas kinerja produk atau jasa yang dibeli.

Tjiptono (2004:259) mengemukakan "Kualitas dari pelayanan adalah tingkat dari keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan atas tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi keinginan tamu sehingga mengidentifikasi 5 faktor dari indikator tingkat pelayanan yaitu: Bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan.

Menurut Tjiptono (2012) ada 4 metode yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung yaitu: Sistem keluhan dan saran, serta survei kepuasan pengunjung.

2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Menurut Spillane fasilitas adalah sarana dan prasarana yang dapat mendorong berjalannya objek wisata agar mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama, dan sesudah atraksi berkembang.

Kemudian menurut teori spillane fasilitas di kelompokkan menjadi 3 sebagai berikut :

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan di rasakan sangat perlu selama pengunjung berada di suatu objek wisata.
2. Fasilitas untuk pendukung sarana yang ada proporsinya sebagai

pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.

3. Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama agar wisatawan dipenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

Kepuasan pengunjung sangat ditentukan oleh pendapat dari pengunjung atas kualitas pelayanan agar dapat terpenuhinya keinginan dari pengunjung. Salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengunjung adalah pendapat dari pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu :

1. *Tangibles* yaitu kondisi fisik, peralatan serta penampilan dari karyawan. Jasa tidak dapat di amati secara langsung, maka pengunjung sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi seperti karpet, tempat duduk, penampilan pekerja, dan keramahan pekerja.
2. *Reliability* adalah untuk menunjukkan perusahaan agar memberikan pelayanan secara akurat dan handal, serta dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya.
3. *Responsiveness* (mudah di mengerti) pada dimensi ini adalah suatu tindakan dan keinginan untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, selalu mendapatkan definisi yang tepat mengenai pengunjung. pengertian ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya.
4. *Assurance* (Jaminan) ini mencakup *Competency*, yaitu dimana pegawai

memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, *Courtesy* merupakan kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan dalam memberikan pelayanan, *credibility* merupakan kepercayaan terhadap dan kejujuran dari pembeli jasa dan *Security* hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu ragan. Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pengunjung dan keamanan selama berada dilokasi.

5. *Empaty*, pada pengertian ini terdapat tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- *Accessibility* yaitu memiliki kemudahan untuk dapat mengetahui dan menghubungi setiap pengunjung.
- *Communication Skills* yaitu dapat dengan mudah memberikan informasi kepada penunjung dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pengunjung.
- *Understanding the costumer* yaitu diperlukan adanya usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengunjung pada khususnya.

2.3 Pariwisata

Pariwisata adalah industri sebagai perdagangan jasa yang mempunyai mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan pengunjung dari negara asalnya, di tempat tujuan wisata sampai kembali ke negara asal nya dengan mempunyai berbagai hal seperti transportasi, penginapan, restoran,

pemandu wisata, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, industry pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan minat pariwisata. Dalam menjalankan perannya, industry pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang dalam mengembangkan pariwisata agar dapat dengan mampu mempertahankan dan meningkatkan dari jumlah pengunjung wisata yang nanti nya akan bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat.

Spillane dalam wahid (2015), pariwisata adalah suatu perjalanan dari satu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara yang dilakukan oleh perongan atau kelompok. Sehingga hal yang sangat menentukan untuk mendapatkan daya tarik wisata maka harus di rancang dan dibangun serta dikelola secara profesional agar dapat menarik perhatian para wisatawan. Mengenai pengertian objek wisata, maka ditinjau antara lain:

1. Objek wisata merupakan wujud dari penampakan alam yang mempunyai daya tarik untuk didatangi.
2. Surat Keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi terkait pariwisata.

2.4 Karakteristik Pengunjung

Pengunjung merupakan seorang yang memakai atau menikmati barang ataupun jasa yang diinginkannya. Karakteristik pengunjung akan berbeda satu dengan yang lain dan dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan bagi para pengunjung, diantaranya yaitu :

1. Usia

Menurut Elisabeth (2010) usia adalah umur dari individu yang dihitung mulai saat ia dilahirkan samapi saat ia

tutup usia. Semakin cukup umur, maka tingkat kematangan serta kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan mengambil suatu keputusan.

2. Tingkat Pendidikan

Menurut Kurniawan (2017: 26), pendidikan adalah mengalihkan nilai-nilai suatu pengetahuan, serta pengalaman dan keterampilan kepada generasi muda untuk menghadapi usia tua nanti dalam menyiapkan fungsi dari hidup generasi hidup selanjutnya dengan pengetahuan.

Pendidikan sangat mempunyai pengaruh besar pada suatu perubahan tindakan maupun perilaku dari setiap orang, pendidikan yang tinggi sangat mempermudah seseorang untuk dapat menyerap informasi dan mengimplementasikan dalam perilaku dan gaya hidupnya sehingga tertata dikemudian.

3. Tingkat Pendapatan

Tingkat pendapatan ialah meningkatnya dalam hal keuntungan suatu pemilik yang di hasilkan dari tingkat penjualan barang dagangan, pelayanan jasa kepada pihak lain, menyewakan harta, menyimpan uang dan kebanyakan tindakan yang bertujuan untuk memperoleh pendapatan.

4. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat dikatakan suatu perbedaan tampak antara laki-laki dan perempuan sebagaimana dilihat dari segi nilai dan tingkah lakunya. Dalam *Women's Studies Encyclopedia* telah di jelaskan bahwa jenis kelamin adalah suatu konsep yang berupaya membuat perbedaan, mentalitas, dan karakter emosional antara laki-laki dan perempuan di masyarakat.

5. Status Perkawinan

Status perkawinan dipisahkan antara sebelum menikah, sudah

menikah, bercerai serta ditinggal. Status perkawinan dikatakan mereka yang sudah terikat hal perkawinan antara suami istri yang sah.

2.5 Perilaku Konsumen

Ini dapat dikatakan bahwa tingkah laku akan berhubungan erat dari pembelian suatu barang atau jasa. Perilaku seperti apa yang dimaksud dan di kategorikan terhadap tindakan konsumen, melalui pembahasan sebagai berikut, maka akan dibahas secara menyeluruh terkait perilaku konsumen. Dari pengertian, macam-macam, dan kelanjutannya, sehingga cara agar dapat mengetahui setiap masalah konsumen yang sering kali di hadapi untuk melakukan pembelian. Pada dasarnya mengenai perilaku konsumen sangatlah luas, bisa saja telah melakukan tindakan tersebut, tapi tidak disadari. Hal seperti ini sering kali terjadi ketika telah melakukan proses pembelian.

Menurut Hawkins & Mothersbaugh (Tjiptono, 2014) perilaku konsumen ialah pelajaran mengenai diri pribadi, Kelompok atau organisasi dari proses-proses yang mereka gunakan untuk mengetahui, menemukan, menggunakan dan menghentikan pemakaian produk atau jasa, bahkan pengalaman atau ide untuk memuaskan suatu kebutuhan, serta dampak dari proses-proses terhadap konsumen dan masyarakat.

Shiffman, dkk (Tjiptono, 2014) perilaku konsumen adalah perilaku yang diperhatikan oleh konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan mengabaikan suatu produk dan jasa atau suatu ide yang diharapkan dapat memuaskan konsumen agar suatu kebutuhannya dapat terpenuhi sebagai mana yang telah diharapkan dengan dapat

mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Perilaku konsumen bisa dikatakan suatu tindakan-tindakan atau hubungan sosial yang dilakukan oleh seseorang, untuk memperoleh suatu barang dan jasa melalui proses barter atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan atas apa yang dilakukan.

Perilaku konsumen memperlihatkan kepada perbedaan sikap seseorang tentang bagaimana caranya memperoleh, serta mengelolah, dan mendapatkan informasi dari beberapa sumber terutama situasi pembelian, menggunakan serta berbicara persoalan merk, suatu produk.

Penjelasan perilaku dikatakan sebagai perbuatan yang secara langsung ditunjukkan untuk memperoleh dan menggunakan suatu produk jasa yang dimana keinginan yang mengawali dan mengikuti setiap kegiatan berbeda dengan setiap individu nya bahkan dapat berubah karena pengaruh dari beberapa pihak seperti faktor lingkungan dan faktor lain.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Teknik Analisis Data

Analisis data bisa dikatakan bagian yang sangat penting dalam dalam suatu penelitian, sebab dengan adanya analisis data, maka hipotesis yang di tetapkan bisa diuji kebenarannya untuk kemudian dapat diambil suatu kesimpulan.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu

koesioner. Koesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada koesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel. Yang dimana reabilitas diukur dan dengan di uji statistic, yaitu suatu variabel dapat dikatakan reliable jika nilai *cronbach alfa* > 0,60.

c. Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan agar dapat mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan mengetahui masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan dapat mengetahui nilai dari variabel dependen apakah mengalami kenaikan dan penurunan, sehingga dapat ditulis:

$$Y = a + b \cdot x + e$$

Dimana :

- Y = kepuasan
- a = bilangan konstan
- b = koefisien
- x = pelayanan
- e = error

d. Uji Hipotesis

Dalam uji ini akan digunakan penelitian dengan uji t yang dimana dipakai untuk menguji pengaruh hubungan dari variabel independen apakah benar berpengaruh terhadap variabel dependen dengan berbeda atau persial. Berikut acuan untuk uji t, yaitu:

1. apabila tingkat signifikannya <0.05 maka H_0 akan ditolak
2. apabila nilai signifikannya >0.05 maka H_0 akan diterima

e. Uji Koefisien determinasi[®]

Koefisien determinasi dipakai untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi nya adalah antara 0 an 1. Nilai R^2 yang kecil yang berearti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjalankan variasi dependen yang aman.

Dapat diartikan bahwa, terdapat tiga langkah untuk menganalisis data diantaranya persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian (Suharsimi, 2006:238).

1. Persiapan

Dalam langkah ini dapat dilihat untuk mengetahui sejauh mana dan identitas apa saja yang akan di perlukan bagi pengolah data agar lebih diketahui, memperhatikan kelengkapan dan memeriksa isi dari data tersebut.

2. Tabulasi

Suatu data dan informasi yang telah didapatkan kemudian disusun dalam satu bentuk yang diatur secara logis dan ringkas. Langkah pertama yang dilakukan adalah membuat klasifikasi. Skema klasifikasi pada umumnya sudah disusun sebelum semua data terkumpul, yang kemudian disempurnakan lagi sesudah semua data masuk kedalam pembenaran yang diteliti oleh individu atau bagian dari data kemudian dipisahkan kemudian di hitung berdasarkan bagian yang telah ditentukan.

Dilakukan perhitungan dari data yang telah didapatkan dengan langkah berikut ini :

- a) Berapakah jumlah pengunjung dengan menjawab puas sekali
- b) Berapakah jumlah pengunjung dengan pilihan puas

c) Berapakah jumlah pengunjung dengan menjawab tidak puas

d) Berapakah jumlah pengunjung dengan jawaban sangat tidak puas

3. pengolahan data berdasarkan hasil penelitian

Mengolah kembali data yang telah di peroleh lalu selanjutnya mempresentasikan hasil berikut ini :

- a) Sekian persen pengunjung dengan menjawab dangat puas,
- b) Sekian persen pengunjung dengan memiliki sangat puas,
- c) Sekian persen pengunjung dengan menjawab tidak puas, Sekian persen pengunjung dengan menjawan tidak puas sekali.

4. mengklarifikasikan pengunjung dengan jumlah minat tinggi dan minat rendah yaitu berikut ini :

- a) Klasifikasi pengunjung dengan mempunyai tingkat kepuasan tinggi pada obyek wisata Malino Highlands, dengan cara menggabungkan jawaban sangat puasa dan puas (poin a dan
- b) Klasifikasi wisatawan dengan jumlah tingkat kepuasan rendah pada obyek wisata malino highlands, yang menggunakan dengan mengumpulkan tidak puas dan jawaban sangat tidak puas.
- c) Apabila jawaban survey mendapatkan pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Malino Highlands tinggi maka di cari faktor apa yang meyakini memilih puas pada wisata tersebut. Apabila jawaban survei mendapatkan tingkat kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands rendah maka di cari faktor apa yang membuat pengunjung tidak puas dengan wisata tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

a. Gambaran Umum Responden

Responden yang akan mengisi koesioner adalah pengunjung yang ada pada objek wisata malino highlands yang berjumlah 50 orang. Penyajian data dalam identitas responden untuk

memberikan gambaran mengenai keadaan dari responden. Penyajian responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklarifikasi sesuai jenis kelamin. Kondisi pada klarifikasi responden berdasarkan jenis kelamin yang diketahui melalui koesioner yang di sebar sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	22	48 %
Perempuan	28	52 %
Jumlah	50	100 %

Pada tabel 4.1 di atas bahwa dapat diketahui jumlah responden laki- laki 22 orang dan responden untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 28 orang, sehingga dapat di simpulkan bahwa total dari jumlah responden yang diteliti adalah 50 responden.

b. Analisis Korelasi Data

Skala likert merupakan skala digunakan untuk mengukur pendapat, yang dimana sikap atau pendapat

seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena yang terjadi, yang berdasarkan defenisi operasional yang telah ditetapkan peneliti. Skala ini ialah suatu skala *psikometrik* yang biasa di aplikasikan dalam responden dan paling sering dignakan untuk pertimbangan yang berupa pendapat. Berikut ini kriteria interpretasi skor berdasarkan tingkat rendah sampai tertinggi:

Tabel 4.2
Kriteria Persentase Skor Koesioner

Skor	Kriteria
75% - 100%	Sangat Tinggi
50% - 75%	Tinggi
26% - 50%	Rendah
0% - 25%	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands, olehnya itu harus menentukan hipotesis, berikut ini:

H_0 : Tingkat pada kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata malino highlands tergolong rendah.

H_1 : Tingkat pada kepuasan pengunjung terhadap objek wisata malino highlands tinggi.

Berdasarkan data hasil koesioner yang telah didapatkan oleh wisatawan sebanyak 50 orang dan menjadi sampel pada penelitian ini sehingga dapat diperoleh persentase dari skor variabel tingkat kepuasan pengunjung terhadap

objek wisata malino highlands yangtelah
dibagikan koesioner dan di jawab oleh

responden dapat di lihat pada table di
bawah ini:

Tabel 4.3
Klarifikasi Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengunjung
Terhadap Objek Wisata Malino Highlands

No	Klarifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	20	40%
2	Puas	20	40%
3	Tidak Puas	10	20%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		50	100%

Berdasarkan tabel 4.3 hasil koesioner responden diatas, pengunjung dengan jawaban sangat puas dengan jumlah 20 orang (40%), pengunjung yang menjawab puas 20 orang (20%), pengunjung yang menjawab tidak puas 10 orang (10%), dan pengunjung dengan jawaban sangat tidak puas jumlah 0 orang (0%).

Jawaban dari setiap responden akan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan pada objek wisata malino highlands yang memiliki tingkat kepuasan tinggi berjumlah 40 orang persentase 80% (gabungan dari jawaban sangat puas dan puas).

Jawaban dari responden dengan tingkat kepuasan rendah pada pengaruh pelayanan pada obyek wisata malino highlands ber jumlah 10 orang persentase 10% (gabungan jawaban tidak puas dan sangat tidak puas).

Berdasarkan kriteria pada interprestasi skor koesioner maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 di terima. Sebagaimana bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa tergolong tinggi.

c. Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan sabagai pengukur valid atau tidak nya suatu koesioner. Alat ukur yang digunakan untuk penelitian ini adalah aplikasi SPSS 2.5.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTALLY
Y.1	Pearson Correlation	1	.474**	0.189	.417**	.676**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.188	0.003	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.474**	1	.546**	.384**	.846**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.006	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	0.189	.546**	1	.282*	.725**
	Sig. (2-tailed)	0.188	0.000		0.047	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.4	Pearson Correlation	.417**	.384**	.282*	1	.676**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.006	0.047		0.000
	N	50	50	50	50	50
X	Pearson Correlation	.474**	1	.546**	.384**	.846**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.006	0.000
	N	50	50	50	50	50
TOTALY	Pearson Correlation	.676**	.846**	.725**	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Output dari SPSS 2.5

Dari tabel 4.4 diatas terlihat dimana pada pengukur variabel (Y). Hal ini menunjukkan bahwa total pada tiap pertanyaan dari pengukuran tersebut sebagaimana adalah diambil dari 50 responden dengan 4 pertanyaan, sehingga item benar-benar dapat mengukur variabel tersebut.

2) Uji Reabilitas

Uji Reabilitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengukur suatu koefisien yang termasuk indikator dari variabel tersebut. Pada validitas ini akan menggunakan aplikasi SPSS 2.5.

Tabel 4.5 Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	14

Sumber : Hasil Output SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.5 diatas terlihat ada 14 pertanyaan pada variabel X yang diberikan kepada responden, yang dimana menunjukkan bahwa nilai dari pernyataan variabel adalah 0,914 sebagaimana terlihat dari alat ukur tersebut.

Tabel 4.6 Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.712	4

Sumber : Hasil Output SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.6 diatas bahwa pertanyaan ada varibel Y adalah 4 yang diberikan kepada responden sebagaimana dari hasil dari alat ukur adalah 0,712 yang dimana sesuai dengan dilakukannya uji reabilitas.

d. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.7 Hasil d. Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.601	1.226		2.937	0.005
	Pelayanan	0.216	0.024	0.795	9.083	0.000

Output dari hasil SPSS 2.5

Pada tabel pada 4.7 di atas, maka dapat di ketahui persamaan linier sederhana berikut ini:

$$Y = 3.601 + 0.216 X$$

Dari model persamaan yang diatas, maka di ambil kesimpulan berikut ini :

- Nilai konstanta adalah 3.601 yang di artikan apabila variabel kualitas pelayanan 0, maka variabel dari kepuasan pengunjung sebesar 3.601.
- Koefisien regresi variabel pengaruh pelananaan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.216. Yang dimana hasil linier sederhana diperoleh $Y = 3,601 + 0,216 X$, artinya nilai konstanta adalah 3,601 dan koefisien regresi nya 0,216 yang mengemukakan bahwa arah pada variabel x terhadap y mempunyai

Pada uji regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS 2.5. Yang di mana bertujuan agar memberikan bukti suatu hipotesis yang mengenai pengaruh variabel *independent* secara persial baik dengan secara bersamaan pada variabel (*dependen*)t.

Dari hasil pengolahan data dari pelayanan (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y), maka dapat diperoleh dari pengolahan data hasil koefisien regresi berikut ini :

nilai positif dan signifikan 0,000 <0,05. Sehingga dapat disimpulkan apabila pelayanan yang diberikan semakin meningkat, sehingga kepuasan dari pengunjung akan meningkat yang artinya akan menambah pengunjung yang datang.

e. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji t dilakukan dalam hal agar dapat menentukan apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Apabila nilai signifikan t_{hitung} lebih rendah dari 0.05 (sig <0,050, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara persial sangat berpengaruh signifikan pada variabel terikat.

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.601	1.226		2.937	0.005
	Pelayanan	0.216	0.024	0.795	9.083	0.000

Output dari SPSS 25

Dari tabel 4.8 di atas, hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil yang menunjukkan pelayanan memiliki signifikan t nilai sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien pengaruhnya 9.083 dan t_{hitung} lebih besar dari t tabel ($9.083 > 6.146$) olehnya itu dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya kualitas pelayanan pada objek wisata objek wisata malino highlands memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

2) Koefisien Determinasi[®]

Koefisien determinasi[®] dilakukan agar dapat melihat seberapa besar presentasi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino highlands. Besarnya koefisien determinasi diantara angka 0 sampai 1, dimana dari koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Sehingga hasil penelitian terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9 hasil koefisien determinasi[®]

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	0.632	0.625	0.862
a. Predictors: (Constant), TOTALX				

Output dari SPSS 25

Dari tabel 4.9 di atas, menunjukkan nilai dari [®] square adalah 0,632. Dapat diketahui pelayanan pada objek wisata malino highlands memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

4.2 Pembahasan

Objek wisata merupakan suatu tempat dan keadaan alam yang memiliki daya tarik para wisatawan, sehingga dibangun dan di usahakan serta disulap menjadi suatu tempat yang menarik

untuk dikunjungi salah satunya adalah tempat wisata Malino Highlands yang terdapat di Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan.

Berasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian dari variabel pada tingkat kepuasan pada objek wisata Malino Highlands kabupaten Gowa sebesar 21,6% yang termasuk kedalam kriteria sangat tinggi. Dari tingkat kepuasan pelanggan pada objek wisata Malino Hinghlands kabupaten Gowa

tersebut ditentukan oleh persepsi dari apa yang telah dilihat dan dirasakan secara langsung dari pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Pelayanan serta fasilitas yang diberikan merupakan sarana penunjang sehingga dapat memberikan rasa puas pada pengunjung dari objek wisata tersebut. Pelayanan dan fasilitas dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang diberikan untuk kebutuhan pengunjung. Kebutuhan dari pengunjung pada objek wisata tersebut tidak hanya menikmati keindahan alam semata, akan tetapi sarana dan prasarana yang diberikan salah satunya, kebersihan, keamanan, kenyamanan, hiburan, penginapan atau hotel, restoran.

Pelayanan adalah hubungan dari individu yang akan berusaha mendapatkan kebutuhannya. Pertama kita harus memahami dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan dari suatu usaha yang dilakukan guna untuk memenuhi keinginan pengunjung agar memenuhi apa yang mereka butuhkan.

Teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang pada kegiatan ekonomi atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumber-sumber potensial, serta mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap adanya berbagai macam usaha atau kegiatan yang lain baik itu ekonomi maupun social, Adi (2017)

Salah satu bentuk kenyamanan yang dibutuhkan para wisatawan adalah *akseibilitas*. Ini merupakan rangkaian pengaturan yang akan memperhatikan pola penggunaan lahan secara geografis dengan adanya system jaringan yang akan menjadi penghubungnya. Maka *akseibilitas* dikatakan sebagai salah satu yang akan menjadi tolak ukur dari kenyamanan, sehingga dengan mudah

seseorang mencapai lokasi yang akan dikunjungi. Olehnya itu akseibilitas adalah tingkat untuk memudahkan dalam mencapai suatu lokasi yang tentunya akan dipengaruhi oleh jarak, kondisi jalan termasuk tingkat keamanan dan kenyamanan agar dengan mudah dilalui. Jika kondisi akses jalan menuju tempat wisata tersebut terbilang baik, maka akan dengan mudah dicapai dengan kendaraan apapun.

Ketanggapan adalah ide atau pemikiran dari rencana awal mengenai suatu hal yang berfungsi manambah maupun mengurangi dari apa yang akan dilakukan dan baik lagi kedepannya.

Empati adalah kemampuan dalam pendekatan dan mengetahui apa keinginan dari orang yang berkunjung serta mudah memberikan petunjuk terhadap pengunjung agar mudah di mengerti sehingga menarik *empati* dari pengunjung tersebut.

5. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil pada analisis data yang sudah dilakukan terhadap pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata malino highlands kabupaten gowa, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Pelayanan pada objek wisata malino highlands pada penelitian ini sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan ini dapat di lihat pada nilai koefisien regresi. Hasil linier sederhana diperoleh $Y = 3.601 + 0,216 X$, artinya nilai konstanta 3,601 dan koefisien regresi 0,216 berarti bahwa hasil variabel X terhadap Y memiliki positif dan signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya apabila pelayanan sangat

mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata malino highlands kabupaten Gowa.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti mempunyai saran :

a. Terhadap Perusahaan

Pelayanan pada objek wisata malino highlands berdasarkan hasil penelitian dari beberapa pengunjung yang telah diteliti berdasarkan hasil koesioner yang telah dibagikan bahwa pengunjung tersebut sudah puas sebagaimana yang telah mereka alami selama di objek wisata tersebut. Sehingga ini tentunya perlu dipertahankan oleh perusahaan pada objek wisata malino highlands serta kedepannya lebih ditingkatkan lagi agar kedepannya dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang, baik itu pengunjung dalam negeri maupun mancanegara. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin besar keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan tersebut karna akan menarik simpati para pengunjung untuk terus berdatangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. Sampel Populasi Dalam Prosedur penelitian Jakarta: Rineka Cipta.
- Damarajati R.S. Istilah - istilah Dunia Periwisata Jakarta Pramanya Paramita 2001
- Dr. Riduan, M.B.A Dasar-Dasar Statistika 2010 Bandung : *Alfabeta*
- Frans Thomas Manurung (2011) Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gnung Mas Cisarua

Bogor (PTPN VIII) (thesis). Bogor Agricultural Universiti

Jhonn Miduk Sitorus (2011) Pengertian poulasi dan sampel menurut para ahli

Kartono, 1990. *Teknik analisis data/ tabulasi*

Massie, S. P. M. (2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen objek wisata sumaru endo remboken. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).

Pitana, I Gde dan Diarta, I Ketut Surya, 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata, Yogyakarta: Penerbit ANDI

Yoeti. Pengantar Ilmu Paiwisata. Bandung. Angkasa. 1996