

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Berkunjung di Destinasi Pemandian Air Panas Pariban Berastagi

Yola Bedyanina Barus  
Politeknik Negeri Medan

Ika Mary  
Politeknik Negeri Medan

**Abstract.** *Pariban Hot Springs is one of the most visited tourist destinations by tourists. Apart from being a very nice destination, the cool air also attracts visitors to visit these destinations. However, the quality of a tourist destination is not only determined by the beauty of the tourist object, but must be supported by the quality of service so that visitors will feel satisfied and intend to visit again. Therefore the purpose of this research is to find out how the influence of service quality on visitor satisfaction. This research uses associative quantitative research methods with a sample of 100 respondents. The method of analysis in this study is multiple linear regression with partial hypothesis testing (t test) and simultaneous testing (f test). From the test results of this study, it was found that partially the reliability and empathy variables had a significant influence on visiting satisfaction while the variables of responsiveness, assurance and physical evidence did not show a significant effect. Simultaneously the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles together have a significant effect on visiting satisfaction.*

**Keywords:** *Reliability, Responsiveeveness, Assurance, Empathy, Tangibles and Visiting Satisfaction*

**Abstrak.** Pemandian Air Panas Pariban adalah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Selain destinasinya yang sangat bagus udaranya yang sejuk juga menarik minat pengunjung untuk mengunjungi destinasi tersebut. Namun, kualitas suatu destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan objek wisata saja melainkan harus didukung oleh kualitas pelayanan sehingga pengunjung akan merasa puas dan berniat untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan berkunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan uji hipotesis data secara parsial (uji t) dan uji secara simultan (uji f). Dari hasil uji penelitian ini diperoleh bahwa secara parsial variabel kehandalan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan berkunjung sedangkan variabel daya tanggap, jaminan dan bukti fisik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan berkunjung.

**Kata Kunci:** Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan

### LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian dan pertambangan, sektor pariwisata juga sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini ditunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan local maupun mancanegara.

Sumatera Utara merupakan provinsi di Indonesia yang memiliki banyak destinasi wisata alam salah satunya adalah Kabupaten Karo. Kabupaten Karo terletak di dataran tinggi dengan ketinggian antara 600 sampai 1.400 meter di atas permukaan laut. Karena terletak di ketinggian tersebut kabupaten ini mempunyai iklim yang sejuk dan menjadi destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Kabupaten ini memiliki tujuh belas kecamatan yang salah satunya adalah kecamatan berastagi. Berastagi sangat terkenal dengan wisata alamnya, selain Bukit Gundaling, Gunung Sinabung, Pasar Buah Berastagi, Taman Alam Lumbini, dan Desa Peceren, Berastagi juga terkenal dengan wisata lain seperti wisata air panas Pariban.

Pada objek wisata Pariban menyediakan berbagai fasilitas seperti tempat penginapan, restoran, waterboom, toilet dan tempat parkir. Wisata ini memiliki keindahan alam yang sangat menarik perhatian wisatawan. Selain dapat berendam di air panas, pengunjung juga dapat menikmati panorama Gunung Sibayak yang indah. Konsep destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban ini sangat unik karena mengkombinasikan pemandian air panas dengan wahana bermain.

Destinasi pemandian Air Panas Pariban juga mengkombinasikan wahana bermain anak-anak dengan pemandian air panas pariban sehingga destinasi pemandian Air Panas Pariban memungkinkan tidak hanya dikunjungi dari kalangan dewasa saja melainkan menjadi destinasi wisata dari berbagai kalangan seperti anak-anak atau dapat dimanfaatkan sebagai destinasi keluarga. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh wisata pemandian air panas pariban terhadap kepuasan pengunjung.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Goetsch and Davis (2019:63) memberikan definisi tentang kualitas adalah sebagai berikut, "Quality is dynamic state associate with product, service, people, process, and environments that meets or exceeds expectations". Kualitas merupakan pernyataan yang dinamis yang terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi yang diharapkan. Menurut Supriyono (2019:57) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen sehingga menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting digunakan dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat

yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat kepemilikan. Menurut Kotler dalam Laksana (2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis.

### **Kepuasan Berkunjung**

Definisi kepuasan berkunjung menurut Supriyadi dan Komara, (2020:104) yakni tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya, maka dalam menilai tingkat kepuasan dilakukan pengukuran antara kesesuaian harapan wisatawan dilayani dibandingkan dengan pelayanan nyata yang diberikan pengelola destinasi wisata. Kepuasan berkunjung adalah sejauh mana manfaat sebuah produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung dengan kata lain pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengunjung sehingga pengunjung dapat merasa puas dengan apa yang diterima. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan berkunjung adalah perbandingan respon yang dirasakan pengunjung sesuai dengan yang diharapkan. Jika pengunjung merasa puas maka pengunjung tersebut akan melakukan kunjungan berulang. Sehingga, kepuasan merupakan kunci bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan berulang pada suatu destinasi wisata.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif asosiatif dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat sebab akibat yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen adalah kepuasan wisatawan. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di destinasi Pemandian Air Panas Pariban Berastagi. Kehandalan yang dimiliki oleh destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban dapat dilihat dari segi resepsionist yang mampu menjelaskan dengan cepat dan mudah dipahami oleh pengunjung terkait dengan pertanyaan-pertanyaan dari pengunjung dan petugas wisata memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada pengunjung berupa check in dan check out tempat penginapan selalu tepat waktu sehingga pengunjung tidak perlu menunggu lama, penggantian air kolam pemandian Air Panas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu setiap pondok yang disediakan oleh destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban tertera harga sewa yang sesuai dengan model pondok sehingga memudahkan pengunjung untuk menentukan pilihan. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan melihat jawaban responden melalui kuesioner yang setuju dengan pernyataan variabel kehandalan

### **Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara daya tanggap dan kepuasan berkunjung wisatawan di destinasi Pemandian Air Panas Pariban Berastagi. Daya Tanggap yang kurang dimiliki Pemandian Air Panas Pariban dapat dilihat dari tidak tersedianya satpam untuk merespon dengan cepat apabila terjadi kesulitan berupa keributan yang dialami pengunjung, tidak tersedianya petugas kesehatan yang merespon dengan cepat kesulitan pengunjung apabila terjadi cedera disekitar kolam Pemandian Air Panas. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan melihat jawaban responden melalui kuesioner yang tidak setuju dengan pernyataan variabel daya tanggap.

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di destinasi Pemandian Air Panas Pariban Berastagi. Jaminan yang kurang dimiliki dapat dilihat dari petugas wisata yang kurang ramah dan santun dalam melayani pengunjung selain itu, di sekitar kolam tidak tersedianya keterangan yang menjelaskan tingkat suhu air kolam sehingga pengunjung merasa sulit untuk menentukan pilihan yang sesuai dengan suhu tubuh masing-masing pengunjung yang membuat pengunjung kurang nyaman dan tidak ada tersedia keterangan pemberitahuan terkait keamanan dan perlindungan disekitar kolam. Pernyataan ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden.

### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di destinasi Pemandian Air Panas Pariban Berastagi. Empati yang dimiliki Pemandian Air Panas Pariban dapat dilihat dari segi tong sampah yang disediakan disetiap sudut lokasi Pemandian Air Panas Pariban dengan jarak yang berdekatan sehingga pengunjung tidak kesulitan untuk membuang sampah dan juga tersedianya penataan tempat duduk yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung disetiap lokasi pemandian sehingga pengunjung dapat menentukan tempat untuk bersantai pernyataan ini dapat dibuktikan dari jawaban responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan variabel empati.

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Berkunjung**

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan berkunjung wisatawan di destinasi Pemandian Air Panas Pariban Berastagi. Bukti fisik kurang memadai yang ditawarkan oleh destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban dari segi tempat duduk yang kurang memadai di sekitar kolam pemandian sehingga ketika pengunjung datang dalam jumlah yang banyak tempat duduk disekitar kolam tidak mampu menampung semua kapasitas sesuai dengan jumlah pengunjung yang datang. Selain itu suhu air kolam tidak memiliki tingkat variasi suhu sehingga pengunjung tidak dapat menentukan pilihan suhu air yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Pernyataan ini dapat dibuktikan melalui jawaban responden.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan berkunjung di destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban Berastagi maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t atau secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan dan variabel empati memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan berkunjung di destinasi Pemandian Air Panas Pariban. Jika diurutkan variabel kehandalan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan berkunjung di destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban.
2. Berdasarkan uji t atau secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap variabel jaminan dan variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan berkunjung di destinasi Pemandian Air Panas Pariban. Jika diurutkan

variabel daya tanggap yang paling dominan tidak berpengaruh terhadap kepuasan berkunjung di destinasi wisata Pemandian Air Panas Pariban lalu diikuti oleh variabel jaminan dan variabel bukti fisik.

3. Dari hasil uji f dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan atau bersamaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan berkunjung di destinasi Pemandian Air Panas Pariban. Sehingga H<sub>0</sub> “Diduga bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung di destinasi Pemandian Air Panas Pariban” ditolak. H<sub>1</sub> “Diduga bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung di destinasi Pemandian Air Panas Pariban” diterima.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girsang. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Taman Bunga Sapo Juma Tongging Karo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 1 - 4.
- Hasnih. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 432 - 437.
- Ikhsan. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2, 923 - 926.
- Kalebos. (2016). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4, 493 - 502.
- Laksana. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leslar, d. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Mandarin Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Cina Yang Berkunjung di Daya Tarik Wisata Pura Uluwatu, Kuta Selatan Badung. *Jurnal IPTA*, 73 - 77.
- Maftukhah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Berkunjung di Taman Reptil Sanggaluri Park. *Management Analysis Journal*, 311 - 319.
- Miskan. (2019). Pengaruh Kualitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wisatawan Pantai Lariti Kabupaten Bima. *Jurnal Manajemen*, 1 - 8.
- Raintung. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Jurnal Productivity*, Vol. 2, 140 - 145.

Sugeng. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 18.

Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.