

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Dimiliki Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Villa Bali *Jungle Huts* Tahun 2019

The Effect of Service Quality and Facilities on Tourist Satisfaction at Bali Jungle Huts Villas 2019 Year

Ni Komang Ayu Sri Cahya Dewi^{1*}, I Ketut Sugama^{2*}

Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mahadewa Indonesia
Jalan Seroja Tonja-Denpasar Utara Bali (80239)

*Pos-el : ayusricahya090@gmail.com , ketutsugama1956@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Dimiliki Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Villa Bali Jungle Huts Tahun 2019. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) hal ini di dasarkan oleh nilai t_{hitung} 8,562 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,989. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0.05$). (2) variabel Fasilitas (X_2) nilai t_{hitung} 9,248 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,989. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0.05$). (3) variabel Kepuasan Wisatawan (Y) nilai f_{hitung} 48,812 lebih besar dari f_{tabel} yaitu 3,09. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0.05$). (4) hasil uji determinasi diketahui bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,502 yang artinya sebesar 50,2% variasi Kepuasan Wisatawan (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2), sedangkan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan

Abstract

This study aims to determine the effect of the Quality of Services and Facilities on Tourist Satisfaction at the Bali Jungle Huts Villa in 2019. This type of research is quantitative research. The results showed that (1) the variable Service Quality (X_1) had an effect on the Tourist Satisfaction (Y) which was based on the tcount of 8.562 which was greater than the table of 1.989. With a significant value of 0,000 whose value is smaller than the significant level that is set ($\alpha = 0.05$). (2) Facilities variable (X_2) tcount 9.2248 greater than ttable is 1.989. With a significant value of 0,000 whose value is smaller than the significant level that is set ($\alpha = 0.05$). (3) Tourist Satisfaction variable (Y) the value of f-count 48.812 is greater than ftabel that is 3.09. With a significant value of 0,000 whose value is smaller than the significant level that is set ($\alpha = 0.05$). (4) the results of the determination test are known that the value of Adjusted R Square is 0.502, which means 50.2% of the variation in Tourist Satisfaction (Y) is influenced by Service

Quality (X1) and Facilities (X2), while the remaining 49.8% is influenced by other factors not included in the research model.

Keywords: Service Quality, Facilities and Tourist Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan Negara. Sebagai sektor nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktivitas pariwisata baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, bidang industri villa dan akomodasi lainnya. Industri villa merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan, tanpa kegiatan pariwisata, usaha villa akan lumpuh, sebaliknya jika pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin.

Akomodasi merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan. Ini mengandung arti bahwa hidup dan kelangsungan usaha villa tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Oleh karena itu apabila terjadi penurunan atau peningkatan pada sektor wisata akan turut memberi pengaruh pada sektor villa. Berkembang atau tidaknya sebuah villa sangat tergantung dengan tingkat kedatangan wisatawan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) "Villa merupakan sebuah perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat tinggal sementara sekaligus tempat

untuk liburan, yang biasanya terletak di luar daerah yang berhawa sejuk seperti dipinggiran kota, pegunungan, pantai, dan lain sebagainya". Industri jasa penginapan villa ini sangat marak dalam dunia perjalanan pariwisata oleh karena itu menimbulkan persaingan yang ketat. Keadaan ini mendorong perusahaan baik internal maupun eksternal akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Diah (2017:1) jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali menggunakan pelayanan dan fasilitas perusahaan dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain sehingga perusahaan akan mendapat keuntungan dari kondisi tersebut, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu mempromosikan perusahaan. Hal yang diuraikan diatas berlaku bagi usaha villa.

Menurut Tjiptono (2012:301) bahwa "kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya". Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Berbagai faktor seperti : subjektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (konsumen maupun si pemberi jasa),

kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipresepsikan oleh konsumen. Di dalam kepuasan wisatawan terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki.

Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Selain kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan juga dipengaruhi oleh fasilitas yang dimiliki. Menurut Sulastiyono dalam Diah (2017:16) bahwa “fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di villa”. Villa Bali Jungle Huts ini terletak di Pujung Kaja, Tegalalang, Gianyar, Bali. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah Wisatawan Villa Bali Jungle Huts Tahun 2019

Bulan	Jumlah kunjungan wisatawan
-------	----------------------------

Januari 2019	557 Pengunjung
Februari 2019	531 Pengunjung
Maret 2019	479 Pengunjung
April 2019	362 Pengunjung
Mei 2019	442 Pengunjung
Juni 2019	312 Pengunjung
Juli 2019	448 Pengunjung
Agustus 2019	340 Pengunjung
September 2019	275 Pengunjung
Oktober 2019	221 Pengunjung
November 2019	195 Pengunjung
Desember 2019	154 Pengunjung

Sumber : *GuestPro* Villa Bali Jungle Huts Tahun 2019.

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung pada Villa Bali Jungle Huts pada bulan januari 2019 sampai bulan desember 2019 mengalami penurunan. Hal tersebut membuktikan bahwa wisatawan tidak puas pada Villa Bali Jungle Huts. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan wisatawan dan fasilitas yang kurang memadai yang diberikan oleh Villa Bali Jungle Huts.

Kualitas pelayanan yang ada pada Villa Bali Jungle Huts kurang menjamin kepuasan wisatawan, masih banyak karyawan yang tidak

mementingkan kepuasan wisatawan, karena karyawan yang bekerja di Villa Bali Jungle Huts belum mampu dalam menyediakan pelayanan yang baik dibandingkan dengan villa yang lain, selain itu karyawan tidak cekatan memberikan pelayanan kepada wisatawan, sehingga wisatawan merasa tidak puas. Ada beberapa karyawan yang belum lancar berbahasa Inggris, sehingga mempersulit wisatawan untuk berkomunikasi dengan pihak villa, dan pelayanan yang diberikan belum 24 jam sesuai harapan wisatawan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan di Villa Bali Jungle Huts juga dipengaruhi oleh fasilitas yang dimiliki. Wisatawan yang berkunjung ke Villa Bali Jungle Huts belum menemukan fasilitas yang baik yang diberikan pada villa tersebut. Para wisatawan masih banyak menemukan kamar yang kurang bersih, tertata rapi dan lengkap, kebersihan kolam renang yang kurang maksimal menyebabkan wisatawan yang ingin berenang mengurungkan niatnya, tidak jarang wisatawan komplain karena *bed* yang terlalu keras dan ukuran *bed* yang tidak memenuhi standar, terdapat *pool bar* hanya untuk melayani wisatawan yang berenang pada siang dan malam hari sehingga wisatawan yang ingin *breakfast* di kolam renang tidak bisa dilayani oleh *pool bar*. Jika wisatawan ingin spa, ia harus menghubungi *receptionist* untuk melakukan reservasi yang mengharuskan wisatawan menunggu, koneksi internetnya

kurang maksimal sehingga membuat wisatawan kesulitan menggunakan *gadget*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti ingin meneliti lebih mendalam dan peneliti tuangkan kedalam judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Dimiliki Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Villa Bali Jungle Huts Tahun 2019”.

TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Dimiliki Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Villa Bali Jungle Huts Tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap variabel *dependen* yaitu Kepuasan Wisatawan (Y). Menurut Sugiyono (2012:31) bahwa “Penelitian Asosiatif Kausal yaitu penelitian dengan mencari hubungan keterkaitan sebab akibat satu variabel dengan variabel lain”. Pendekatan kuantitatif disini merupakan penekanan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Villa Bali Jungle Huts, Pujung Kaja, Tegalalang, Gianyar, Bali. Waktu penelitian dilakukan dari tahun 2019-2020.

Ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan beragam sehingga tidak dapat diketahui dengan pasti, menurut Rao Purba dalam Kharis (2011:50) maka rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

Z = 1,96 pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan 95%)

Moe = *Marging of Error* (tingkat kesalahan maksimum 10%)

Penelitian menggunakan rumus di atas, maka penelitian memperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2} = \frac{1,96^2}{4(10\%)^2} = 96$$

Penelitian dapat disimpulkan bahwa dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai t-hitung 8,562 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,989 berada pada daerah penolakan Ho. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang

artinya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0,05$). Sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima yakni terbukti Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Menurut Tjiptono (2011:329) bahwa “kualitas adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka wisatawan akan merasa puas dan kembali menggunakan produk atau jasa yang kita tawarkan, serta menceritakan pengalaman menarik mereka kepada teman-temannya dan merekomendasikan villa kita.

2. Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai t-hitung 9,248 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,989 berada pada daerah penolakan Ho. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0,05$). Sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima yakni terbukti Fasilitas (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Menurut Arianto Sam (2012:45) bahwa “fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu”. Semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan wisatawan. Begitu juga sebaliknya semakin buruk fasilitas yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan wisatawan. Salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama

yang berhubungan langsung dengan kepuasan wisatawan yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik wisatawan kembali dan tetap bisa mempertahankan wisatawan.

3. Hasil analisis uji F-test diketahui bahwa nilai F-hitung 48,812 lebih besar dari F-tabel yaitu 3,09 berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0,05$). Sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima yakni terbukti Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Menurut Assauri (2012:11) menyatakan “Kepuasan wisatawan merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan”. Ada alasan untuk mengembangkan hubungan jangka panjang kepada wisatawan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, adanya fasilitas yang mendukung pihak penyedia jasa, mengorganisasikan dan mengakses data base informasi tentang kebutuhan, prevensi, hubungan, frekuensi pembelian dan kepuasan wisatawan perorangan.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Diketahui bahwa nilai t_{hitung} 8,562 lebih besar dari t_{tabel} yaitu

1,989 sehingga berada pada daerah penolakan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0,05$) ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) di Villa Bali Jungle Huts tahun 2019.

2. Ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Diketahui bahwa nilai t_{hitung} 9,248 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,989 sehingga berada pada daerah penolakan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh Fasilitas (X_2) yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0,05$) ini menyatakan bahwa kualitas Fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) di Villa Bali Jungle Huts tahun 2019.

3. Ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Diketahui bahwa nilai f_{hitung} 48,812 lebih besar dari f_{tabel} yaitu 3,09 berada pada daerah penolakan H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh

Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha=0.05$) ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) di Villa Bali Jungle Huts tahun 2019.

4. Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,50,2 yang artinya sebesar 51,2% variasi Kepuasan Wisatawan (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2), sedangkan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. 2018. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.

Arianto, Sam. 2012. Pengertian Fasilitas Belajar dan Jenisnya. Tersedia : (<http://sobatbaru.blogspot.com>).

Assauri, Sofjan. 2012. *Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Raja Garfindo Persada. Jakarta.

Diah Saraswati, Ni Kadek. 2017. *Pengaruh Kualitas*

Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Wisatawan Di Hotel Natura Resort & Spa Gianyar, Ubud. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bali.

Elis Reynata Sulaeman. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Charly VTH Karaoke Cabang Garut*. Skripsi. Universitas Katolik Parahyangan.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Jayanti Ade, Made. 2015. *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Yang Dimiliki Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bali.

Kotler, Philip. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. BPEE. Yogyakarta.

Nur Layaalin, Yineu. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Tudi Kasus Pada Pelanggan TOP 40 Family Karaoke Yogyakarta)*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- Pohan, I, S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC : Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:ALFABETA.
- Yunus dan Budiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Sripsi. Universitas PGRI Madiun.
- Yayuk Yastuni, Ni Kadek. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Maxone Bali Jimbaran Tahun 2017*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bali.