



## Dampak Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Tempat Wisata Gunung Kelud, Kabupaten Kediri

Sabna Fatmala Sari<sup>1</sup> Edouard Aryadi Supriyadi<sup>2\*</sup>, Kombang Haryadi Hananto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, 55198, Indonesia

Email: [edouardas@stipram.ac.id](mailto:edouardas@stipram.ac.id)

Submitted: 3-06-2024	Revised: 21-06-2024	Accepted:28-06-2024	Online first: 29-06-2024
----------------------	---------------------	---------------------	--------------------------

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pelayanan dan persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan di Kawasan Wisata Gunung Kelud Kabupaten Keidiri. Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan dan analisis data yang menggunakan angka kuantitatif. Lokasi penelitian tersebut adalah di Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Populasi penelitian tersebut pengunjung Objek Wisata Gunung Kelud, dengan total kunjungan pada tahun 2022 sebanyak 129.703 orang. Sampel dipilih menggunakan Purposive Sampling melalui Google Form kepada responden yang telah mengunjungi objek wisata tersebut. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin. Instrumen penelitian berupa kuisisioner dengan skala Likert untuk mengukur sikap dan persepsi wisatawan terhadap layanan di Wisata Gunung Kelud. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan kuisisioner kemudian dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi sederhana, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Pelayanan Wisata dan Kepuasan Wisatawan di Wisata Gunung Kelud. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebesar 61% dari tingkat kepuasan wisatawan, ini berarti bahwa pelayanan wisata memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Gunung Kelud. Namun, terdapat 39% sisanya yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pengaruh Layanan, Kepuasan Wisatawan, Gunung Kelud.

## **Pendahuluan**

Pariwisata adalah salah satu sektor yang memiliki potensi untuk meningkatkan ekonomi suatu negara. Selain itu, sektor ini memiliki peran penting dalam pembangunan karena dapat menciptakan lapangan kerja dan pendapatan bagi masyarakat. Meskipun sektor pariwisata sangat rentan terhadap perubahan internal dan eksternal, setiap perubahan dapat mempengaruhi minat wisatawan untuk mengunjungi suatu negara, wilayah, provinsi, atau daerah tertentu, pengembangan sektor pariwisata ini perlu didorong untuk menarik wisatawan. Sektor pariwisata adalah salah satu dari 5 sektor prioritas yang harus dikembangkan dengan baik (Pravita, 2020: 17).

Pada data statistik kemenparekraf dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada bulan April 2023 sebesar 865.810 terdiri dari 703.208 kunjungan wisatawan mancanegara melalui pintu masuk utama dan pintu masuk lainnya (non MPD) atau sebesar 81,22% dari total kunjungan, dan 162.572 kunjungan wisman yang melalui pintu masuk perbatasan lainnya (MPD) atau sebesar 18,78% dari total kunjungan. Jumlah ini mengalami pertumbuhan sebesar 276,31% dibandingkan bulan April 2022 yang berjumlah 230.076 kunjungan. Dari data kunjungan diatas membuktikan bahwa pariwisata di Indonesia memang layak untuk dikunjungi.

Salah satu destinasi wisata di Kab. Kediri yang menjadi salah satu ikon Kediri dan salah satu pariwisata yang paling populer yaitu kawasan wisata Gunung Kelud. Kawasan Wisata Gunung Kelud secara geografis terletak pada 3 wilayah administratif yaitu Kabupaten Kediri, Kabupaten Blitar dan Kabupaten Malang. Gunung Kelud merupakan salah satu gunung teraktif di Indonesia yang berdasarkan catatan sejarah telah mengalami erupsi sebanyak 7 kali, dan erupsi terakhir terjadi pada bulan 14 Februari 2014 (Anggraini,dkk,2023). Gunung Kelud merupakan wisata alam yang terletak di Kecamatan Ngancar, Kabupaten Kediri dan berada kurang lebih 40km dari kota Kediri. Berbeda dengan sebagian gunung lain yang mengharuskan pengunjung untuk melakukan pendakian, Kawasan Wisata Gunung Kelud merupakan salah satu gunung yang memiliki konsep pembangunan dan pengembangan yang dapat memudahkan para pengunjung untuk menjangkanya. Gunung Kelud menjadi salah satu objek wisata di Kabupaten Kediri yang memiliki angka kunjungan paling tinggi di antara tempat wisata di Kabupaten Kediri lainnya.

Wisatawan banyak yang berkunjung ke suatu tempat wisata karena ada beberapa dampak yang mempengaruhi salah satunya yaitu layanan yang berada di destinasi wisata sehingga mempengaruhi kepuasan wisatawan itu sendiri. Menurut (Alviana,2020) Kualitas layanan secara langsung berpengaruh pada kepuasan dari pelanggan wisata yang artinya meningkatkan kualitas layanan akan meningkatkan pula kepuasan pelanggan. Tujuan penelitiannya yaitu Untuk mengetahui adanya tingkat pelayanan yang dimiliki terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Gunung Kelud Kabupaten Kediri.

## **2. Metode**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling* dengan adanya kriteria yaitu wisatawan yang telah maupun sedang berkunjung dan diperoleh sample 100 orang setelah dihitung menggunakan rumus slovin. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik yaitu multikolinearitas dan uji normalitas, analisis regresi sederhana dengan pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji koefisien determinasi.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Uji Validitas**

Hasil uji validitas yang dilakukan menyimpulkan bahwa butir pertanyaan dinyatakan valid jika hasil perhitungan pada tabel menunjukkan bahwa  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel, sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka butir pertanyaan dianggap tidak valid. Didapatkan nilai  $r$  dengan nilai  $\alpha$  0.05 yaitu 0.3008 maka keseluruhan instrumen penelitian dapat dianggap valid.

## Hasil uji validitas X

Nomor Butir	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	0.3008	0.550	VALID
2	0.3008	0.524	VALID
3	0.3008	0.792	VALID
4	0.3008	0.675	VALID
5	0.3008	0.722	VALID
6	0.3008	0.810	VALID
7	0.3008	0.749	VALID
8	0.3008	0.750	VALID
9	0.3008	0.633	VALID
10	0.3008	0.839	VALID

## Hasil uji validitas Y

Nomor Butir	r Tabel	r Hitung	Keterangan
11	0.3008	0.824	VALID
12	0.3008	0.880	VALID
13	0.3008	0.884	VALID

## 3.2 Uji Reliabilitas

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	13

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cornbatch's yang didapatkan sebesar 0.909, hasil tersebut memperoleh nilai yang lebih besar dari 0.70.  $0.911 > 0.70$ . Jadi dapat disimpulkan butir-butir pernyataan dalam dianggap handal atau reliabel.

## 3.3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98497211
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.090
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.007 <sup>c</sup>

Dari hasil uji normalitas menggunakan spss diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.007, nilai tersebut lebih kecil dari alpha 0.05,  $0.007 < 0.05$ . Maka dengan demikian asumsi terhadap uji normalitas ini tidak terpenuhi.

### 3.4 Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.975	.849		2.327	.022		
	Layanan	.258	.021	.781	12.369	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Diketahui dari hasil uji multikolinearitas diatas terdapat hasil nilai Tolerance dari variabel Layanan multikolinearitas. (X) ialah 1.000 dengan nilai VIF 1.000 dan nilai Tolerance yang diperoleh lebih besar dari 0.05 dan nilai VIF bernilai kurang dari 5000 maka dapat dinyatakan data lolos uji

### 3.5 Uji Regresi Linear sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.975	.849		2.327	.022
	Layanan	.258	.021	.781	12.369	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Dapat diketahui nilai signifikansi pada variabel Layanan(X) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai tersebut kurang dari alpha 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan(X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan(Y).

### 3.6 Uji T

Dari hasil pengujian output spss diatas dapat, dengan nilai t tabel yang didapatkan 1.661, diketahui bahwa, nilai t hitung pada variabel Layanan(X) adalah 12.369, dari hasil yang diperoleh nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1.661, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Layanan(X) terhadap

variabel Kepuasan Wisatawan(Y). Sehingga hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

### 3.7 Uji Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.610	.606		.990

a. Predictors: (Constant), Layanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian menggunakan SPSS 21,0 dapat disimpulkan terdapat hubungan antara variabel pelayanan X memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan wisatawan Y. Kemudian angka koefisien determinasi diubah menjadi persen sehingga mendapatkan hasil yaitu,  $0,610 \times 100\% = 61\%$ . Dari angka 61% ini memiliki arti bahwa variabel Layanan (X) memiliki pengaruh sebesar 61% terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Wisatawan dan 39% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

### 3.8 Pembahasan

Hasil analisis data yang membuktikan bahwa pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, memberikan implikasi penting bagi pengelola destinasi wisata maupun pemangku kepentingan (*stakeholder* setempat) untuk meningkatkan kualitas layanan guna memperkuat kepuasan wisatawan dan keberlanjutan industri pariwisata Gunung Kelud Kabupaten Kediri secara keseluruhan. Dari hasil analisis yang didapat diungkapkan bahwa kualitas layanan yang diberikan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengunjung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan secara signifikan berkorelasi dengan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti keramahan, efisiensi, kesediaan untuk membantu pengunjung, panduan yang informatif, fasilitas yang terawat dengan baik, serta responsif terhadap pertanyaan atau permintaan pengunjung yang secara langsung dapat memengaruhi kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Gunung Kelud Kabupaten Kediri. Hasil uji

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi, seperti keramahan dan kesopanan petugas wisata, responsivitas terhadap kebutuhan wisatawan, kebersihan lingkungan dan interaksi yang hangat antara wisatawan dan petugas wisata, secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman positif yang diperoleh wisatawan selama kunjungan mereka di Kawasan Wisata Gunung Kelud tidak hanya didasarkan pada atraksi fisik semata, tetapi juga pada interaksi interpersonal dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, hasil uji juga memberikan indikasi bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan daya tarik dan daya saing destinasi pariwisata

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh pelayanan pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Gunung Kelud, Kabupaten Kediri. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0.258, mengindikasikan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji koefisien determinasi mengungkapkan kontribusi pelayanan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 61%, sedangkan 39% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis (Uji t) menunjukkan nilai signifikansi 0.000 dengan t-hitung (12.369) lebih besar dari t-tabel (1.661), menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan di Kawasan Wisata Gunung Kelud untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan daya saing industri pariwisata.

#### 5. Refrensi

- [1] Abadi, F., & Herwin, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Berdampak kepada Perilaku Masa Depan Wisatawan Domestik. *Management and Accounting Expose*, 3(2).
- [2] Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180-194.
- [3] Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Harga Layanan dan Kepuasan

terhadap Kesetiaan Usia Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Media Wisata*, 18(1), 69-80.

- [4] Anggraini, T., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). STRATEGI PENGEMBANGAN PADA KAWASAN WISATA GUNUNG KELUD DI KECAMATAN NGANCAR, KABUPATEN KEDIRI. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 750-762.
- [5] Azliansyah, T., Margaretha, R., & Sinaga, D. (2020). Pengaruh Promosi Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Istana Maimun Medan. *Jurnal Prointegrita*, 4(1), 185-200.
- [6] Damanik, D., & Purba, E. (2020). Analisis daya saing sektor pariwisata Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekuilnomi*, 2(2), 116-125.
- [7] Darajat, I. (2021). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Citra Raya Water World). *Dynamic Management Journal*, 5(1), 23-37.