

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA MANDARIN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN CINA YANG BERKUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA PURA ULUWATU, KUTA SELATAN BADUNG

Anindya Putri Lestari

I Ketut Suwena

I Nyoman Sudiarta

Email : rranindyaputri@gmail.com

PS. S1 Industri Perjalanan Wisata

Fakultas Pariwisata UNUD

ABSTRACT

This research is aimed at to know the positive influence on the quality of service guides to tourist satisfaction mandarin Chinese. Sample in this study were 105 respondents using purposive sampling technique. Data collection techniques used were observation, questionnaire, interview, and literature study. Data were analyzed using analysis of Likert scale, validity, reliability, classical assumption (normality test, multicoloniarity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis (t test and f), the analysis of correlation and coefficient of determination. The result of analysis shows the fifth factor research (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance) has a positive influence and significant to satisfaction rating of 51.2%. The test results of multiple linear regression analysis states that variable reliability has a positive coefficient 3,599 and greater influence to the satisfaction of Chinese tourists who visit the tourist attraction Uluwatu South Kuta Badung.

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction.

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan memberi dampak positif dan negative bagi suatu negara, seperti halnya Pulau Bali menjadi pusat pariwisata dan menjadi daerah tujuan wisatawan berwisata ke Indonesia. Tidak hanya keindahan alam yang disajikan oleh pulau Bali, namun keindahan budaya, adat-istiadat, dan sejarah yang menjadi daya tarik utama berwisata. Budaya tradisional yang masih dilestarikan oleh masyarakat, adat-istiadat yang masih dipegang teguh, masih dipertahankan keasliannya seperti daya tarik wisata Pura Uluwatu.

Meningkatan jumlah kunjungan wisatawan Cina menggeser peringkat wisatawan Australia yang menjadi pangsa pasar masyarakat Indonesia. namun peningkatan jumlah kunjungan wisatawan Cina masih menjadi masalah bagi

pemerintah, dikarenakan penargetan wisatawan Cina yang berkunjung ke Bali tidak diimbangi dengan tersedianya jumlah pramuwisata khusus berbahasa mandarin, kurangnya pramuwisata khusus Bahasa mandarin yang ada di Bali mengakibatkan minimalnya pelayanan yang diberikan kepada wisatawan Cina.

Jumlah pramuwisata mandarin yang mempunyai sertifikat masih kurang dan masih belum seimbang sehingga hal ini lah menyebabkan kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. tidak hanya jumlah pramuwisata mandarin saja yang diperhatikan oleh pemerintah, masalah pelayanan pramuwisata dan kualitas pelayanan juga perlu didahulukan agar wisatawan Cina merasa puas akan pelayanan pramuwisata mandarin.

Pentingnya kualitas pelayanan pramuwisata dan kemampuan memberikan

informasi akan menjadi faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk terus berkunjung ke Bali. Kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan wisatawan yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan ketepatan penyampaiannya agar wisatawan merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan pramuwisata kepada wisatawan dapat menentukan apakah wisatawan tersebut puas atau sebaliknya. Jika dalam memberikan pelayanan pramuwisata menjalankan fungsi sesuai prosedur, tugas, tanggungjawab dan tidak terjadi masalah dari wisatawan, maka wisatawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pramuwisata harus menjalankan tugas sesuai dengan *standar operasional procedure (SOP)* agar tidak terjadi masalah dari wisatawan. Penampilan pramuwisata menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah: Untuk mengetahui karakteristik wisatawan Cina yang berkunjung ke daya tarik wisata Pura Uluwatu, Kuta Selatan Badung. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata mandarin terhadap tingkat kepuasan wisatawan cina di daya tarik wisata Pura Uluwatu, Kuta Selatan Badung.

METODE PENELITIAN

Lokasi penyebaran kuisioner dilakukan di daya tarik wisata Pura Uluwatu Bali yang terletak pada perbukitan Pecatu Selatan Pulau Bali. Terdapat enam variabel bebas yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Teknik pengambilan data menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden. Teknik analisis data menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kualitatif menggunakan skala likert sedangkan teknik analisis kuantitatif menggunakan pengujian instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas). Untuk melihat pengaruh variabel x terhadap y menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis korelasi dan analisis koefisien determinasi. Pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial) dan uji f (simultan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuisioner terhadap 105 responden dapat diketahui bahwa terdapat 51 laki-laki dan 54 perempuan wisatawan Cina, jumlah responden terbanyak diperoleh dengan jenis kelamin perempuan yaitu 54 wisatawan. Kategori usia, terdiri atas usia 15 - 20 tahun terdiri dari 8 wisatawan Cina, usia 21 - 30 terdiri 73 wisatawan Cina merupakan kategori terbanyak, kemudian dilanjutkan usia 31 - 40 tahun terdiri 11 wisatawan Cina, dan usia 41 - 50 tahun terdapat 7 wisatawan Cina, dan terakhir terdapat usia 50 tahun keatas berjumlah 6 wisatawan. Kategori jenjang pendidikan terdiri atas 3 jenjang pendidikan yaitu jenjang pelajar (*student*) terdapat 39 wisatawan Cina, kemudian jenjang *degree* sejumlah 29 wisatawan Cina, dan jenjang *University* sejumlah 37 wisatawan. Kategori negara terdiri dari 3 Negara, yaitu Negara Tiongkok dengan jumlah 74 wisatawan Cina. Negara Singapore berjumlah 20 wisatawan, Negara Malaysia terdiri dari 11 wisatawan.

Uji Instrumen Data

Berdasarkan hasil uji validitas data, dapat diketahui bahwa seluruh item kuisioner menunjukkan nilai valid. Pengujian statistic menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam kuisioner memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,30). Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan rumus *alpha Cronbach*, diketahui bahwa seluruh indikator dalam kuisioner bernilai reliable memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui model regresi yang dilakukan tidak mengandung gejala-gejala asumsi klasik sedangkan hasil uji tes normalitas dengan Kolmogorov Smirnov test diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji tes lebih besar dari 0,05 dengan demikian indikator kuisioner dalam penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji multikolonieritas diketahui *Variance Inflation Factor (VIF)* masing-masing variabel berjumlah kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* $\geq 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas

diketahui variabel bebas tidak mengalami uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan *Glejser Test* menunjukkan nilai signifikansi $\geq 0,05$ berdasarkan pengujian *Glejser Test* maka model regresi yang dihasilkan layak digunakan dan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (variabel bebas) terhadap kepuasan wisatawan (variabel terikat) secara bersama-sama.

Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan hubungan variabel bebas (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan ditunjukkan pada hasil nilai R koefisien korelasi yaitu ($R= 0,730$), artinya bahwa variabel bebas mempunyai hubungan yang kuat dengan arah yang positif yang berarti apabila kualitas pelayanan pramuwisata mandarin meningkat maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan, dan apabila kualitas pelayanan pramuwisata mandarin mengalami penurunan maka kepuasan wisatawan akan menurun.

Koefisien Determinasi

Analisis atau penghitungan determinasi digunakan untuk mengetahui besar variasi atau pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 51,2% kepuasan wisatawan ditentukan oleh kualitas pelayanan pramuwisata mandarin (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*) sementara 48,8 % dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu harga, transportasi, akomodasi dan sebagainya.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan ialah uji t (parsial) dan uji f (simultan). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

secara parsial. Sedangkan uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Berdasarkan uji analisis skala likert dapat di ketahui bahwa karakteristik wisatawan Cina berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 54 wisatawan, berdasarkan kategori usia 21-30 tahun sebanyak 73 wisatawan, Berdasarkan kategori pendidikan jenjang pelajar (*student*) sebanyak 39 wisatawan. Berdasarkan kategori asal terdiri atas 74 wisatawan berasal dari Negara Tiongkok.

Berdasarkan hasil uji t dan uji f dapat diketahui bahwa nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan indikator bukti langsung (*tangibles*) $2.691 >$ nilai t-tabel 2.000, dan nilai f-hitung ($2.060 >$ nilai f-tabel (1.980) yang berarti variabel kualitas pelayanan indikator *tangibles* (*Cleanliness guides in appearance, attraction Cleanliness Uluwatu, the grooming, clothes and shoes tidy, Smile and gaze focus of the current guide providing information*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan Cina. Berarti semakin meningkat faktor bukti langsung dari pramuwisata mandarin maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan berkunjung kembali ke daya tarik wisata Pura Uluwatu.

Variabel kualitas pelayanan indikator empati (*Empathy*) $3.323 >$ nilai t-tabel 2.000, nilai f-hitung ($2.060 >$ nilai f-tabel (1.980) yang berarti variabel kualitas pelayanan indikator *Empathy* (*Concern guides in providing services to guests, the ability to guide in establishing good communication with tourists, Initiatives guides in providing services, The guide remains to establish good communication to the tourists during the final tour*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan Cina. Berarti semakin meningkat faktor empati dari pramuwisata mandarin maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan berkunjung kembali ke daya tarik wisata Pura Uluwatu.

Variabel kualitas pelayanan indikator kehandalan (*reliability*) $3.599 >$ nilai t-tabel 2.000, nilai f-hitung ($2.060 >$ nilai f-tabel (1.980) yang berarti variabel indikator *reliability* (*The guide has more knowledge about Bali, the accuracy of the language*

presented to the traveler, Time efficiency and accuracy at the time of the guide provides information) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan Cina. Berarti semakin meningkat faktor kehandalan dari pramuwisata mandarin maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan berkunjung kembali ke daya tarik wisata Pura Uluwatu,

Variabel kualitas pelayanan indikator daya tanggap (*responsiveness*) 2.968 > nilai t-tabel 2.000, nilai f-hitung (2.060) > nilai f-tabel (1.980) yang berarti variabel kualitas pelayanan indikator *responsiveness* (*The ability of quick guides and responsive, ability to provide information in a brief and clear, The guide tells timing to tourists when completed event tour, both for time to rest, shopping and free events, The guide provides the traveler time to argue about this service provided during both the bad attitude and the kind attitude*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan Cina. Berarti semakin meningkat faktor daya tanggap dari pramuwisata mandarin maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan berkunjung kembali ke daya tarik wisata Pura Uluwatu.

Variabel kualitas pelayanan indikator jaminan (*assurance*) 2.697 > nilai t-hitung 2.000, nilai f-hitung (2.060) > nilai f-tabel (1.980) yang berarti variabel kualitas pelayanan indikator *assurance* (*Responsibility guides in providing services, destination tourist attractions providing suggestion boxes, complaint boxes and boxes of tourists visiting the opinion, giving more attention to travelers, Guides provide a paper containing suggestions, complaints and opinions from travelers, The tourist can increase their skill or knowledge about destination tourist attraction*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan Cina. Berarti semakin meningkat faktor bukti langsung dari pramuwisata mandarin maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan berkunjung kembali ke daya tarik wisata Pura Uluwatu.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Model regresi yang dihasilkan terbebas dari gejala-gejala asumsi klasik

yang telah memenuhi uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan data instrument mengalami valid dan reliable. Karakteristik wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Pura Uluwatu terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 54 wisatawan, sedangkan berdasarkan usia terbanyak antara 21-30 berjumlah 73 Wisatawan. Kategori pendidikan jenjang pelajar (*Student*) berjumlah 39 wisatawan dan kategori Negara terbanyak adalah Tiongkok berjumlah 74 wisatawan.

Uji analisis regresi linier berganda menyatakan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata mandarin dari indikator *tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 2.691 terhadap tingkat kepuasan wisatawan Cina. Kualitas pelayanan pramuwisata mandarin dari indikator *empathy* (empati) mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 3.323 terhadap tingkat kepuasan wisatawan Cina. Kualitas pelayanan pramuwisata mandarin dari indikator *reliability* (kehandalan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 3.599 terhadap tingkat kepuasan wisatawan Cina. Kualitas pelayanan pramuwisata mandarin dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 2.968 terhadap tingkat kepuasan wisatawan Cina. Kualitas pelayanan pramuwisata mandarin dari indikator *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 2.697 terhadap tingkat kepuasan wisatawan Cina yang berkunjung di daya tarik wisata Pura Uluwatu.

Saran

Pramuwisata mandarin perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan lebih ditingkatkannya variabel *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* dari pramuwisata mandarin terhadap wisatawan Cina yang telah menggunakan jasa pramuwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3. Semarang: BP UNDIP.
Purwanto, Supriadi. 2016. "Analisis Perilaku Wisatawan Tiongkok di Luar Negeri:

- Sebuah Studi Literatur”. Glorius Sun School of Business Administration, Donghua University. Vol 20, No. 1,2016
- Rangkuti, Freddy. 2003. “Measuring Customer Starification: Gaining Customer Reationship Strategy”. Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dan analisis kasus PLN-JP. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D: Best seller. Bandung, penerbit Alfabeta.
- Supranto, Johannes. 2001. Statistika, Teori, dan Aplikasi. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Suwena, I Ketut dan I Gusti Ngr Widyatmaja. 2010. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar: Udayana University Press.
- Tjiptono, F.& Chandra.G. 2012. Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategy Competitive, hingga E-marketing. 2th Edition. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. 2011, Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano di Sertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. PT. Indeks, Jakarta.
- Ernawati, N & Nina Kurniasari. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q MAN, Vol 1, No.3.*