

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGERA DI CANDI PRAMBANAN

Ahmad Irfan Setyawan¹, I Made Sendra², I Putu Sudana³

Email: ahmadirfan633@gmail.com¹, sendramade65@gmail.com², sudanaputu@yahoo.com³

^{1,2,3}Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: Prambanan is the biggest Hindu temple in Indonesia, this temple already recognized by UNESCO as one of world heritage. One of the human resources supporting the attraction of the Prambanan Temple is local guide. The purpose of this research is to know influence of service quality local guide towards satisfaction for foreign tourist. This location of this research at Candi Prambanan with 190 respondent, for sample it use purposive sampling method. The data collect by kuisioner which spread to the guest after finish tour with the local guide. Analysis that used in this research is multiple regression with instrument by SPSS 17.0. The results from this research is: 1) Service Quality dimension tangible is influence towards the Satisfaction with point of Sig. 0.037 2) Service Quality dimension empathy not have influence towards the satisfaction with point of Sig. 0.226 3) Service Quality dimension responsiveness individually not have influence towards the Satisfaction with point Sig. 0.290 4) Service Quality dimension reliability have influence towards satisfaction with point Sig 0.02 5) Service Quality dimension assurance have influence towards satisfaction with point of Sig 0.000 6) Service Quality with all dimension (tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance) have influence towards satisfaction.

Abstrak: Candi Prambanan yang merupakan candi hindu terbesar di Indonesia dan juga merupakan situs warisan dunia UNESCO. Salah satu sumber daya manusia penunjang daya tarik wisata Candi Prambanan adalah Pramuwisata lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap wisatawan mancanegara. Penelitian ini dilakukan di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan dengan menggunakan 190 responden, sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan saat atau sesudah wisatawan menggunakan jasa pramuwisata lokal, kemudian di analisis dengan menggunakan analisis regresi berganda selanjutnya data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Hasil dari peneliitian ini adalah: 1) kualitas pelayanan dimensi tangible secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai Sig. 0,037. 2) kualitas pelayanan dimensi empathy secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai Sig. 0,226. 3) kualitas pelayanan dimensi responsiveness secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai Sig. 0,290. 4) kualitas pelayanan dimensi reliability secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai Sig. 0,002. 5) kualitas pelayanan dimensi assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai Sig. 0,000. 6) kualitas pelayanan dengan semua dimensinya (tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan

Keywords: prambanan temple, service quality, tourist satisfaction.

PENDAHULUAN

Yogyakarta disamping dikenal sebagai sebutan kota perjuangan, pusat kebudayaan dan pusat pendidikan juga dikenal dengan kekayaan pesona alam dan budayanya. Hingga sekarang Yogyakarta masih tetap merupakan daerah tujuan wisata yang terkenal di Indonesia dan Mancanegara. Dengan kesungguhan untuk menjaga kelestarian alam dan lingkungan yang berkelanjutan, serta memelihara kemegahan candi Prambanan dan Ratu Boko, Keraton Kasultanan Yogyakarta Hadiningrat, Kota Tua, Kota Gedhe, Makam Raja-raja Mataram Kota Gedhe, museum-museum, dan adat-istiadat serta kesenian tradisionalnya, sampai sekarang kekayaan tersebut masih terjaga/lestari. Begitu juga dengan potensi keindahan alam Yogyakarta yang sangat mempesona, seperti kawasan Kaliurang dan gunung Merapi, kawasan Nglanggeran, Tahura Bunder, puncak Suroloyo/perbukitan Menoreh, gunung Gambar, pegunungan Karst, Gumuk Pasir, maupun keindahan pantai selatan (pantai Kukup, Baron, Krakal, Siung, Ngrenahan, Sundak, Sadeng, Parangtritis, Goa Cemara, Pandansimo, Glagah).

Salah satu kabupaten yang berada di Yogyakarta yakni Kabupaten Sleman yang berbatasan langsung dengan Jawa Tengah. Di kabupaten ini menyimpan banyak sekali tempat wisata sejarah dan budaya salah contohnya adalah candi. Di Kabupaten Sleman terdapat 10 museum dan 9 candi dan salah satu candi yang paling terkenal adalah Candi Prambanan. Disini juga terdapat 16 Desa wisata dan 11 daya tarik wisata lainnya. Kabupaten ini merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang datang ke Yogyakarta.

Candi Prambanan merupakan sebuah daya tarik wisata ternama yang terdapat di Kabupaten Sleman, D.I Yogyakarta. Kompleks candi ini terletak di kecamatan Prambanan, Sleman dan kecamatan Prambanan, Klaten, kurang lebih 17 kilometer timur laut Yogyakarta, 50 kilometer barat daya Surakarta dan 120 kilometer selatan Semarang, persis di perbatasan antara provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Candi Prambanan adalah kompleks candi Hindu terbesar di Indonesia yang dibangun pada abad ke-9 masehi. Candi ini adalah termasuk Situs Warisan Dunia UNESCO, candi Hindu terbesar di Indonesia, sekaligus salah satu candi terindah di Asia Tenggara. Itulah sebab Candi Prambanan ramai dikunjungi oleh wisatawan nusantara

maupun wisatawan mancanegara. Berdasarkan data kunjungan wisatawan mancanegara ke daya tarik wisata Candi Prambanan mengalami fluktuasi melalui wawancara dengan pihak pengelola dengan Bapak Suryanto ia menyatakan bahwa pada saat itu kurangnya pemasaran untuk destinasi candi prambanan pada tahun tersebut. Sehingga kunjungan wisatawan tidak stabil setiap tahunnya, namun hal tersebut telah diperbaiki tahun demi tahun melalui promosi-promosi ataupun event yang dilakukan di daya tarik wisata Candi Prambanan agar dapat meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara. Kenaikan pertama pada tahun 2014 sebesar 201.640, kemudian turun pada tahun 2015 menjadi 192.409. Kemudian pada tahun 2016 mengalami kenaikan kembali sebesar 208.090, dan pada tahun 2017 mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu menjadi 177.122.

Salah satu sumber daya manusia penunjang daya tarik wisata Candi Prambanan adalah pramuwisata lokal. Di Candi Prambanan, pramuwisata lokal merupakan pramuwisata lokal khusus yang menunggu kedatangan wisatawan di kompleks Candi Prambanan. Setiap wisatawan mancanegara yang datang ke Candi Prambanan akan di temani pramuwisata lokal disana. Pramuwisata lokal sendiri tidak meminta bayaran saat memandu karena sudah merupakan fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola daya tarik wisata Candi Prambanan. Masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki guna menjadikan Candi Prambanan menjadi daya tarik wisata lebih baik lagi. Maka dari itu tertarik untuk mengangkat topik pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi kawasan Daya Tarik Wisata Candi Prambanan yang terletak di Desa Bokoharjo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Variabel kualitas pelayanan di bagi menjadi 5 dimensi; *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* oleh parasuraman (1988), yang kemudian 5 dimensi tersebut dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan, dan

dokumentasi. Penentuan responden dalam penelitian ini yaitu dengan metode purposive sampling, yakni penentuan responden dari populasi dengan kriteria tertentu. Menurut Hair et. al (2006:166), yang menyatakan bahwa untuk mengukur ukuran sampel dihitung antara 5 sampai 10 dikalikan jumlah indikator. Mengacu kepada rumus dari Hair et.al maka perkalian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10, dengan jumlah indikator 19 maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah $10 \times 19 = 190$ sampel, jumlah tersebut diharapkan mampu mewakili populasi yang ada.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Metode penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan semua dimensinya terhadap variabel kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

Pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda yang dibagi menjadi dua, yaitu Uji Validitas (keabsahan) dan Uji Reliabilitas (Uji Instrument). Uji Validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antar variabel atau item dengan skor total variabel. sedangkan uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan cara 30 kuesioner kepada 30 responden secara acak, setelah data di tabulasikan maka pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Analisis regresi berganda digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yakni agar dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan semua dimensinya terhadap kepuasan wisatawan mancanegara. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan analisis regresi berganda, pertama adalah uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Kedua, adalah uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Ketiga, adalah analisis korelasi digunakan untuk mengetahui untuk mengetahui derajat kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dengan semua dimensinya terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Keempat, adalah analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel bebas

terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam presentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Candi Prambanan adalah kelompok percandian Hindu yang dibangun oleh raja-raja Dinasti Sanjaya pada abad IX. Ditemukannya tulisan nama Pikatan pada candi ini menimbulkan pendapat bahwa candi ini dibangun oleh Rakai Pikatan yang kemudian diselesaikan oleh Raka Balitung berdasarkan prasasti berangka tahun 856 M “Prasasti Siwargraha” sebagai manifest politik untuk meneguhkan kedudukannya sebagai raja yang besar. Terjadinya perpindahan pusat kerajaan Mataram ke Jawa Timur berakibat tidak terawatnya candi-candi di daerah ini ditambah terjadinya gempa bumi serta beberapa kali meletusnya Gunung Merapi menjadikan Candi Prambanan runtuh tinggal puing-puing batu yang berserakan.

Usaha pemugaran yang dilaksanakan pemerintah Hindia Belanda berjalan sangat lambat dan akhirnya pekerjaan pemugaran yang sangat berharga itu diselesaikan oleh bangsa Indonesia. Pada tanggal 20 Desember 1953 pemugaran candi induk Loro Jonggrang secara resmi dinyatakan selesai oleh Ir. Soekarno sebagai presiden Republik Indonesia. Sampai sekarang pekerjaan pemugaran dilanjutkan yaitu pemugaran Candi Brahma dan Candi Wisnu. Candi Brahma dipugar mulai tahun 1977 dan selesai diresmikan pada tanggal 23 Maret 1987, sedangkan Candi Wisnu mulai dipugar pada tahun 1982, selesai dan diresmikan oleh bapak Presiden Soeharto pada tanggal 27 April 1991.

Berdirinya Himpunan Pemandu wisata Prambanan pada tanggal, 26 September 1988. Ikrar pembentukan dilaksanakan dikantor pembantu Bupati wilayah timur di Kalasan. Dihadiri oleh pemandu-pemandu wisata candi Prambanan, antara lain : Bapak Subarno, Bapak Topo wibowo, Bapak Harriyanto, dan 4 orang pemandu lainnya, wakil Bupati wilayah timur Drs. Sigit Wruhantoro, PT. TWC Dra. Veronika, Suaka Purbakala DIY/Jateng Drs. Wahyu Indrayana/Drs. Gunadi dan perwakilan KNPI Propinsi DIY+Klaten. Sedangkan HPI nasional lahir pada tanggal 5 oktober 1988 di Palembang. Pada bulan Desember 1998 terbentuklah badan hukum secara sah dengan nomor badan hukum: 311/BH/KWK-12/XII/1998. Dengan nama resmi, “Koperasi

Serba Usaha Himpunan Pramuwisata Indonesia Candi Prambanan “. Dengan jumlah anggota waktu itu sekitar 30 orang. Sementara sekarang (pengurus baru 2017-2020) jumlah pemandu yang aktif guiding /memandu setiap hari/hampir setiap hari/tercatat memandu dalam catatan guiding perbulan,ada sekitar 21 orang.

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dapat dilihat pada kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 5% atau sebesar 0,05 yaitu jika probability $t < 0,05$ maka H_0 diterima, sedangkan jika jika probability $t > 0,05$ maka H_0 ditolak (Ghozali, 2016:97). Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel tangible (X1), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan, sedangkan variabel empati (X2) dan daya tanggap (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig, untuk pengaruh X1, X4, dan X5 terhadap Y kurang dari 0.050. Maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh Langsung (X1), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5) (independen) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (dependen). Sedangkan dari hasil pengujian menunjukkan nilai Sig. X2 dan X3 terhadap Y lebih dari 0.050. Maka H_0 diterima, yang berarti tidak terdapat pengaruh empati (X2) dan daya tanggap (X3) (independen) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (dependen).

Pengaruh bukti langsung (X1) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Bukti langsung mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,037 dan nilai t sebesar 2,096 hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Karena tingkat signifikan yang dimiliki variabel tersebut $< 0,05$ ($0,037 < 0,05$) dengan koefisien yang bertanda positif. Berdasarkan H_1 yang terdapat pada bagian pengembangan hipotesis yang sesuai dengan hasil pengujian parsial yang telah dilakukan oleh peneliti. sehingga dapat disimpulkan untuk variabel

bukti langsung (X1) menunjukkan H_0 ditolak yang berarti secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Pengaruh empati (X2) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Empati mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,226 dan nilai t sebesar 1,214, Hal ini berarti H_0 diterima sehingga dapat dikatakan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel tersebut $> 0,05$ ($0,226 > 0,05$). Berdasarkan H_2 yang terdapat pada bagian pengembangan hipotesis t bertentangan dengan hasil pengujian parsial yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga dapat disimpulkan untuk variabel empati (X2) menunjukkan H_0 diterima yang berarti secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Pengaruh daya tanggap (X3) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Daya tanggap mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,290 dan nilai t sebesar 1,061, Hal ini berarti H_0 diterima sehingga dapat dikatakan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel tersebut $> 0,05$ ($0,290 > 0,05$). Berdasarkan H_3 yang terdapat pada bagian pengembangan hipotesis t bertentangan dengan hasil pengujian parsial yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga dapat disimpulkan untuk variabel daya tanggap (X3) menunjukkan H_0 diterima yang berarti secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Pengaruh keandalan (X4) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Keandalan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,002 dan nilai t sebesar 3,113 hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa bukti keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Karena tingkat signifikan yang dimiliki variabel tersebut $< 0,05$ ($0,002 < 0,05$) dengan koefisien yang bertanda positif. Berdasarkan H_4 yang terdapat pada bagian pengembangan hipotesis yang sesuai dengan hasil pengujian parsial yang telah dilakukan oleh peneliti. sehingga dapat disimpulkan untuk variabel keandalan (X4) menunjukkan H_0 ditolak yang berarti secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan

wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Pengaruh jaminan (X5) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Jaminan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t sebesar 4,681 hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan. Karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel tersebut $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan koefisien yang bertanda positif. Berdasarkan H_5 yang terdapat pada bagian pengembangan hipotesis yang sesuai dengan hasil pengujian parsial yang telah dilakukan oleh peneliti. sehingga dapat disimpulkan untuk variabel jaminan (X1) menunjukkan H_0 ditolak yang berarti secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan.

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan sehingga dapat diketahui bahwa model penelitian ini layak (fit). Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dan variabel bebas layak digunakan untuk memprediksi variabel terikat. Berdasarkan nilai F hitung yaitu 43,778 dengan signifikansi F atau p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti Langsung (X1), empati (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Candi Prambanan (Y). Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan layak memprediksi variabel terikat, sehingga pembuktian hipotesis dapat dilakukan.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variabel-variabel dependen. Pada pengujian hipotesis, hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai (Adjusted R²) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu bukti Langsung (X1), empati (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5), serta pengaruhnya terhadap satu variabel dependen, yaitu kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (Y). Nilai (Adjusted R²) mempunyai interval antara 0 dan 1. Jika nilai Adjusted R² bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika (Adjusted R²) bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Hasil analisis menggunakan SPSS version 17.0 for windows didapatkan hasil bahwa besarnya nilai koefisien determinasi dari nilai Adjusted R² sebesar 0,531. Hal ini berarti 53,1% menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (Y) dipengaruhi oleh variabel independen bukti Langsung (X1), empati (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5). Sedangkan sisanya 46,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti fasilitas, sarana dan prasarana fisik. Nilai koefisien determinasi sebesar 53,1% menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dengan semua dimensi yang dijadikan variabel yaitu *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance* mampu menjelaskan sebesar 53,1%. Hal ini sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Lupyoadi (2001) yang menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdapat 6 variabel dan 1 diantaranya adalah kualitas pelayanan.

Tangible (bukti langsung) (X1) memiliki nilai Sig. 0.037 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t-hitungnya diperoleh nilai t-hitung (2.096) $>$ t-tabel (1.97294) dari nilai tersebut maka hipotesis pertama diterima karena terdapat pengaruh antara Tangible (X1) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (Y). Untuk memperkuat penelitian ini maka akan dipaparkan penelitian terdahulu yakni penelitian pertama yang mendukung hasil tersebut adalah Yudi (2015), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Tangibles terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian kedua dari Lestari (2016), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Tangibles terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian selanjutnya dari Puriani (2017), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Tangibles terhadap kepuasan. Tangible (bukti langsung) dalam penelitian ini mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan dilihat hasil analisis regresi berganda jika Tangible meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0.137, dalam

penelitian ini dibahas mengenai Tangible yang paling mempengaruhi yaitu penampilan dari pramuwisata lokal yang rapi dan bersih dengan nilai skala likert sebesar 4.44 dalam kategori sangat setuju, kemudian kebersihan dan kenyamanan Candi prambanan dengan nilai skala likert sebesar 4.29 dalam kategori sangat setuju dan yang paling rendah dalam mempengaruhi yaitu fasilitas penunjang yang lengkap dari pramuwisata lokal dengan nilai skala likert sebesar 4.19 dalam kategori setuju. Penampilan dari pramuwisata lokal yang dimaksud adalah penampilan seorang pramuwisata lokal yang bertugas di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan yang bersih dan rapi tapi terkesan santai sehingga wisatawan merasa nyaman selama tour berlangsung dan suasana menjadi bersahabat, namun walaupun terkesan santai HPI Prambanan memberi batasan yang sangat jelas perihal cara berpakaian pramuwisata saat bertugas dilapangan. Berdasarkan hasil observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi tangible mampu mempengaruhi kepuasan dari wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan, dari beberapa wisatawan yang ditemui dan diwawancarai oleh peneliti, berikut adalah pendapat Frank Zappa (2019) menyatakan bahwa "The guide have good looking especially when they dressed its clean and neat, he like to make joke so the tour feel enjoy". Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi tangible mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

Empathy (X2) memiliki nilai Sig. 0.226 yang dimana lebih besar dari 0.05. Sedangkan untuk t-hitungnya diperoleh nilai t-hitung (1.214) < t-tabel (1.97294) dari nilai tersebut maka hipotesis kedua ditolak karena tidak terdapat pengaruh antara Empathy (X2) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (Y). Hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dipakai dalam penelitian ini, untuk lebih jelas akan dipaparkan beberapa beberapa hasil dari penelitian sebelumnya. Penelitian pertama yang dipakai adalah Yudi (2015), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Emphaty terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian kedua dari Lestari (2016), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Emphaty terhadap variabel dependen (kepuasan).

Penelitian selanjutnya dari Puriani (2017), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Emphaty terhadap kepuasan. Empathy dalam kualitas pelayanan pramuwisata lokal di Candi Prambanan pada penelitian ini membahas tentang kepedulian seorang pramuwisata terhadap wisatawan pada saat pemanduan wisata. Dilihat hasil analisis regresi berganda jika Empathy meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan tidak akan naik atau tidak berpengaruh, dalam penelitian ini dibahas indikator Empathy yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah pramuwisata lokal mampu membuat wisatawan merasa nyaman dengan nilai skala likert 4,11 dalam kategori setuju, hal ini dapat diartikan bahwa sebagian wisatawan merasa kurang nyaman saat mendapat panduan dari pramuwisata lokal di Candi Prambanan. Seorang pramuwisata seharusnya mampu mencairkan suasana pada saat berkeliling dan juga dapat memahami kebutuhan wisatawan sehingga wisatawan merasa diperhatikan oleh pramuwisata. Empathy yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara pengguna pramuwisata lokal merasa mendapat perhatian khusus dari seorang pramuwisata lokal di Candi Prambanan akan tetapi tidak sesuai dengan hipotesis kedua dari hasil penelitian secara parsial yang dibahas diatas. Berdasarkan hasil observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi empathy dari Pramuwisata lokal kurang berhasil mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan, dari beberapa wisatawan yang ditemui dan diwawancarai oleh peneliti, pendapat wisatawan tersebut adalah pendapat Victor (2019) menyatakan bahwa "He explain all things about the temple very detail and he have good public speaking. But somehow I am not understand about the history but he keep continue the tour". Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi empathy kurang dapat mempengaruhi atau tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

Responsiveness (X3) memiliki nilai Sig. 0.290 yang dimana lebih besar dari 0.05. Sedangkan untuk t-hitungnya diperoleh nilai t-hitung (1.061) < t-tabel (1.97294) dari nilai tersebut maka hipotesis ketiga ditolak karena tidak terdapat pengaruh antara Responsiveness (X3) terhadap kepuasan wisatawan

mancanegara di Candi Prambanan (Y). Hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dipakai dalam penelitian ini, untuk lebih jelas akan dipaparkan beberapa beberapa hasil dari penelitian sebelumnya. Penelitian pertama yang mendukung hipotesis tersebut adalah Yudi (2015), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen, Responsiveness terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian kedua dari Lestari (2016), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Responsiveness terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian selanjutnya dari Puriani (2017), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Responsiveness terhadap variabel dependen (kepuasan). Responsiveness dalam kualitas pelayanan pramuwisata lokal di Candi Prambanan pada penelitian ini membahas tentang daya tanggap seorang pramuwisata terhadap wisatawan pada saat pemanduan wisata. Dilihat hasil analisis regresi berganda jika Responsiveness meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan tidak akan naik atau tidak berpengaruh, dalam penelitian ini dibahas indikator Responsiveness yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah pramuwisata lokal mampu memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan wisatawan dengan nilai skala likert 4,07 dalam kategori setuju, hal ini dapat diartikan bahwa sebagian wisatawan merasa kurang mendapat informasi yang dibutuhkan saat mendapat panduan dari pramuwisata lokal di Candi Prambanan. Seorang pramuwisata seharusnya mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wisatawan pada saat berkeliling dan juga dapat memahami kebutuhan informasi wisatawan. Responsiveness yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara pengguna pramuwisata lokal merasa mendapat informasi yang dibutuhkan, mampu menangani keluhan wisatawan, dan memberi bantuan saat wisatawan membutuhkannya dari seorang pramuwisata lokal di Candi Prambanan akan tetapi tidak sesuai dengan hipotesis ketiga dari hasil penelitian secara parsial yang dibahas diatas. Berdasarkan hasil observasi lapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi responsiveness kurang dapat mempengaruhi atau tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya

Tarik Wisata Candi Prambanan, dari beberapa wisatawan yang ditemui dan diwawancarai oleh peneliti, berikut pendapat wisatawan tersebut, Dilan Moore (2019) menyatakan bahwa “Over all he explain all the history about the temple very well and detail. However he to focus to the history, sometime forget to explain the architecture about the temple”. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi responsiveness kurang dapat mempengaruhi atau tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan ini bersinambungan dengan data yang telah dianalisis yang dimana variabel responsiveness tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Data tersebut diperkuat dengan nilai Sig. 0.290 yang dimana lebih besar dari 0.05. Sedangkan untuk t-hitungnya diperoleh nilai t-hitung (1.061) < t-tabel (1.97294).

Reliability (X4) memiliki nilai Sig. 0.002 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t-hitungnya diperoleh nilai t-hitung (3.113) > t-tabel (1.97294) dari nilai tersebut maka hipotesis keempat diterima karena terdapat pengaruh antara Reliability (X4) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (Y). Untuk memperkuat penelitian ini maka akan dipaparkan penelitian terdahulu yakni penelitian pertama yang mendukung hasil tersebut adalah Yudi (2015), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Reliability terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian kedua dari Lestari (2016), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Reliability terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian selanjutnya dari Puriani (2017), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Reliability terhadap variabel dependen (kepuasan). Reliability dalam penelitian ini mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan dilihat hasil analisis regresi berganda jika reliability meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0.194, dalam penelitian ini dibahas mengenai reliability yang paling mempengaruhi yaitu pramuwisata lokal di Candi Prambanan melayani wisatawan dengan baik dan pengetahuan yang lebih mengenai Candi Prambanan dengan nilai skala likert sebesar 4.52 dalam kategori sangat setuju, kemudian ketepatan bahasa yang disampaikan

kepada wisatawan dengan nilai skala likert sebesar 4.32 dalam kategori sangat setuju. Reliability yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam melayani wisatawan, ketepatan bahasa yang disampaikan, dan pengetahuan yang lebih mengenai Candi Prambanan. Pramuwisata yang bertugas di lapangan bertanggungjawab kepada wisatawan selama berkeliling di kawasan Candi Prambanan termasuk bertanggungjawab terhadap informasi yang diberikan kepada wisatawan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi reliability mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan, dari beberapa wisatawan yang ditemui dan diwawancarai oleh peneliti, beberapa wisatawan berpendapat, Amber Richard (2019) menyatakan bahwa "He explain the temple very detail, actually that is very great. And I was very suprised because the guide know old part the temple and the new temple have been renovation". Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi reliability mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

Assurance (X5) memiliki nilai Sig. 0.000 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t-hitungnya diperoleh nilai t-hitung (4.681) > t-tabel (1.97294) dari nilai tersebut maka hipotesis kelima diterima karena terdapat pengaruh antara Assurance (X5) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan (Y). Untuk memperkuat penelitian ini maka akan dipaparkan penelitian terdahulu yakni penelitian pertama yang mendukung hasil tersebut adalah Yudi (2015), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Assurance terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian kedua dari Lestari (2016), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen Assurance terhadap variabel dependen (kepuasan). Penelitian selanjutnya dari Puriani (2017), dari hasil uji t (uji parsial) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Assurance terhadap variabel dependen (kepuasan). Assurance dalam penelitian ini mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Candi Prambanan dilihat hasil analisis regresi berganda jika assurance meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0.216, dalam penelitian ini dibahas mengenai

assurance yang paling mempengaruhi yaitu wisatawan mempercayai terhadap jaminan keselamatan dari Candi Prambanan dengan nilai skala likert sebesar 4.48 dalam kategori sangat setuju, kemudian Candi Prambanan memberi jaminan keamanan kepada wisatawan dengan nilai skala likert sebesar 4.13 dalam kategori setuju, selanjutnya yang mempengaruhi yaitu pramuwisata memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan dengan nilai skala likert sebesar 4.02 dalam kategori setuju, kemudian yang terakhir yang mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah pramuwisata memberikan rasa nyaman kepada wisatawan dengan nilai skala likert 4,01 dalam kategori setuju. Assurance yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepastian keamanan dan keselamatan dari wisatawan selama berkeliling dibawah panduan pramuwisata lokal di Candi Prambanan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dimensi assurance sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan, dari beberapa wisatawan yang ditemui dan diwawancarai oleh peneliti, berikut pendapat wisatawan, Rodney (2019) menyatakan bahwa "He guiding us very nice, he really take care of us for example he helping our friend went she walking on the stairs. Guide also give warning about the entrance door at the temple because the door is not so high, so we must very carefull otherwise it will be very dangerous for our head". Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi assurance sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

Tangible (X1), Empahty (X2), Responsiveness (X3), Reliability (X4), dan Assurance (X5) memiliki nilai Sig. 0.000 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk F-hitungnya diperoleh nilai F-hitung (43.778) > F-tabel (2.26) dari nilai tersebut maka hipotesis keempat diterima karena terdapat pengaruh antara Tangible (X1), Empahty (X2), Responsiveness (X3), Reliability (X4), dan Assurance (X5) terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y). Untuk memperkuat penelitian ini maka akan dipaparkan penelitian terdahulu yakni penelitian Yudi (2015), didapati dari hasil uji f (secara simultan) variabel Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Kabupaten Tabanan. Penelitian selanjutnya dari Lestari (2016), didapati dari hasil uji f (uji simultan) variabel Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan cina yang berkunjung ke Pura Uluwatu. Penelitian selanjutnya dari Puriani (2017), dari hasil uji f (uji simultan) variabel Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dalam memilih taksi blue bird di Bali. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang mendapatkan hasil jika tangible, reliability, dan assurance meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik wisata Candi Prambanan akan meningkat sebesar 0,137 (X1), 0,194 (X4), dan 0,216 (X5) yang berarti assurance yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan. Kemudian empathy dan responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan. Kualitas pelayanan dimensi assurance merupakan poin utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2009) yang dimana dalam penelitiannya mengatakan bahwa dimensi responsiveness yang paling mempengaruhi. Berdasarkan hasil observasi lapangan terkait kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan sebagian besar wisatawan mengatakan puas dengan pelayanan yang di berikan pramuwisata lokal di Candi Prambanan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata lokal mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatwan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tangible (X1) memiliki nilai Sig. 0.037 yang dimana lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis pertama diterima karena terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi tangible (X1) terhadap kepuasa wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y).
2. Empathy (X2) memiliki nilai Sig. 0.226 yang dimana lebih besar dari 0.05, maka hipotesis kedua ditolak karena tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi empathy (X2) terhadap kepuasa wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y).
3. Responsiveness (X3) memiliki nilai Sig. 0.290 yang dimana lebih besar dari 0.05, maka hipotesis ketiga ditolak karena tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi responsiveness (X3) terhadap kepuasa wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y).
4. Reliability (X4) memiliki nilai Sig. 0.002 yang dimana lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis keempat diterima karena terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi reliability (X4) terhadap kepuasa wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y).
5. Assurance (X5) memiliki nilai Sig. 0.000 yang dimana lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis kelima diterima karena terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dimensi assurance (X5) terhadap kepuasa wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y).
6. Kualitas Pelayanan dimensi tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), dan assurance (X5) berdasarkan uji F memiliki nilai Sig. 0.000 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Dari nilai tersebut maka hipotesis keenam diterima karena terdapat pengaruh secara simultan antara tangible (X1), empathy (X2), responsiveness (X3), reliability (X4), dan assurance (X5) terhadap kepuasa wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan (Y).

Saran

1. Pramuwisata lokal di Candi Prambanan diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang dalam penelitian ini seperti, memberikan perhatian terhadap pertanyaan dan keluhan

wisatawan mancanegara, kemudian pramuwisata mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dan tanggap saat ada wisatawan yang meminta bantuan. Dimana hal tersebut akan membuat wisatawan mancanegara loyal dalam menggunakan jasa pramuwisata lokal di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

2. Pramuwisata lokal harus memberikan semua informasi yang berkaitan dengan Candi. Informasi yang dimaksud disini adalah informasi dari sisi sejarah, cerita masyarakat lokal, dan tentang sisi bangunan atau segi arsitektur.
3. Pramuwisata lokal di Candi Prambanan harus mempertahankan kinerja pelayanan pemanduan wisata yang sudah dianggap memuaskan oleh wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Candi Prambanan.
4. Peneliti selanjutnya disarankan agar lebih menspesifikasikan dimensi variabel empathy dan responsiveness karena tidak memiliki pengaruh, dan harus diperdalam untuk dapat menyempurnakan penelitian sebelumnya serta menambahkan variabel lain yang relevan terkait dengan kualitas pelayanan pramuwisata lokal. Berkenaan hal tersebut peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengukur seberapa besar jauh kualitas pelayanan dimensi empathy dan responsiveness mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara di Daya Tarik Wisata Candi Prambanan.

Kepustakaan

- Dinas Pariwisata D.I Yogyakarta. 2018. Statistik Kepariwisataaan 2017. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hair et. Al, 2006, Multivariate Data Analysis. New Jersey: Pearson Education
- Lestari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Mandarin Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Cina yang Berkunjung di Daya Tarik Wisata Pura Uluwatu, Kuta Selatan Badung. Jurnal IPTA Vol. 4 No. 2, hh. 73.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, Jurnal of Retailing.
- Puriani. 2017. Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Memilih Taksi Blue Bird di Bali. Jurnal IPTA Vol. 5 No. 1.
- Yudi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan. Jurnal IPTA, Vol. 3, No. 1, hh. 25.