

# Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba

Yusril<sup>1</sup>, Amir Mahmud<sup>2\*</sup>, Sitti Rahmi Razak<sup>3</sup>, Etik Prihatin<sup>4</sup>  
[yusril@gmail.com](mailto:yusril@gmail.com)<sup>1</sup>, [amir.mahmud@umi.ac.id](mailto:amir.mahmud@umi.ac.id)<sup>2\*</sup>, [sittirahmi.razak@umi.ac.id](mailto:sittirahmi.razak@umi.ac.id)<sup>3</sup>,  
[etik.prihatin@umi.ac.id](mailto:etik.prihatin@umi.ac.id)<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2\*,3,4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis serta mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira Di Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini dilakukan di Pantai Bira Kabupaten Bulukumba dengan membagikan kuesioner kepada 91 responden. Skala pengukurannya menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan teknik uji t dan uji F dengan jalur bantu SPSS. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang ada di pantai bira kabupaten bulukumba.

**Kata kunci** : Kualitas Layanan, Kepuasan Wisatawan

## Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan merupakan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan yang paling pesat. Pariwisata merupakan suatu aktifitas baru yang relative banyak diminati untuk menghabiskan waktu luang. Setiap manusia membutuhkan waktu luang yang akan mereka gunakan untuk menyegarkan pikiran setelah rutinitas berat atau menghilangkan stres. Justru itu, kita membutuhkan suasana baru yang dapat meningkatkan semangat dan kualitas hidup.

Melakukan kunjungan pariwisata merupakan salah satu pilihan yang tepat. Dengan mengunjungi objek wisata kita dapat melihat keindahan alam yang tersedia sehingga segala kepenatan yang ada akan hilang. Berkunjung ke tempat wisata merupakan solusi yang tepat. Meluangkan waktu dengan melihat keindahan alam di luar sana terbukti dapat menghilangkan stres setelah beraktivitas beban kerja yang berat.

Berbagai tempat pariwisata yang ada di Indonesia termasuk di Pantai Bira Kecamatan Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan adalah salah satu objek wisata yang sering di kunjungi baik oleh penduduk lokal maupun wisatawan dari luar negeri. Industri pariwisata yang ada di Kabupaten Bulukumba sangat layak menjadi tujuan wisatawan. Terkhususnya di pantai bira itu sendiri. Karena keindahan pantai bira tidak di ragukan lagi. Di dalam kawasan pantai juga dapat melihat rumah pembuatan kapal tradisional khas Sulawesi Selatan dan pengunjung dapat melihat proses pembuatan kapal tersebut

Pasir pantainya yang berbeda dari pasir pantai lainnya membuat pantai bira sangat nyaman. Tekstur pasir yang lembut merupakan ciri dari pantai bira. Inilah yang menjadi salah satu daya tarik tersendiri jika berlibur ke pantai Bira. Selain keindahan alamnya salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu kualitas jasa yang ditawarkan oleh pengelola wisata. Kualitas jasa bagi pengelola wisata merupakan salah satu faktor faktor penentu untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan.

Dengan biaya tiket masuk yang cukup terjangkau yaitu Rp. 10.000.00 sampai dengan Rp. 20.000.00 rupiah, wisata pantai Bira sudah dilengkapi fasilitas yang dapat disewa seperti rumah makan, kamar mandi, persewaan motor serta penginapan seperti villa, bungalow, dan hotel dengan tarif mulai dengan harga Rp. 100.000.00 sampai dengan 600.000.00 per malamnya. Kawasan wisata pantai Bira sendiri sudah dikenal dengan potensinya yang cukup besar dalam pariwisata Provinsi Sulawesi Sulawesi Selatan dan memperlihatkan kemampuan yang menempati urutan ketiga penyumbang wisatawan terhadap Provinsi Sulawesi Selatan. Kualitas jasa yang baik akan memberikan citra yang baik pula kepada wisatawan yang akan berkunjung.

Kualitas pelayanan sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat untuk berkunjung. Setiap pelaku wisata harus memiliki strategi dalam melayani pengunjung, dalam pelayan terbaik, pengunjung akan merasa puas, sehingga pengunjung akan tetap setia. Hal yang mempengaruhi keputusan kepuasan wisatawan adalah persepsi terhadap kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu *Tangible* berkaitan dengan kemampuan wisata dalam menunjukkan eksistensinya kepada wisatawan; penampilan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki sebagai bukti nyata dari pelayan yang diberikan untuk wisatawan. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan pengelola pantai memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan wisatawan, yang berarti tepat waktu, pelayanan yang sama bagi setiap wisatawan tanpa membeda-bedakan. *Responsiveness* berkaitan dengan kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada wisatawan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya wisatawan terhadap pihak pengelola pantai. *Empathy* menunjukkan perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan oleh pengelola pantai terhadap wisatawan tersebut.

Banyaknya pesaing menawarkan fasilitas yang sama dengan kualitas yang lebih baik, sehingga wisatawan dengan muda akan berpaling kepada yang akan lebih memuaskannya, dengan demikian perilaku wisatawan yang tidak puas terhadap suatu jasa berdampak pada harapan wisatawan, berdampak pada citra dan prospek dimasa yang akan datang. Oleh karenanya yang harus dipikirkan oleh pelaku wisata bukan hanya bagaimana wisatawan senang, tapi bagaimana agar wisatawan tersebut setia.

Oleh karena itu terdapat begitu banyak contoh mengenai bagaimana tidak terencananya suatu pengembangan pariwisata sehingga meningkatkan pariwisata yang ada memberi hasil yang kurang memuaskan, sehingga pada akhirnya akan memberikan kesan buruk pada wisatawan yang akan berakibat negative pada perkembangan wisata itu sendiri.

Hal ini sangat penting sekali di perhatikan, karena pariwisata sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa. Wisatawan merupakan tolak ukur yang paling penting dalam keberlangsungan usahanya oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui respon wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan melalui penelitian "**Pengaruh Kualitas**

**Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba”** dengan demikian di harapkan dapat memberikan informasi atau masukan bagi pemerintah maupun swasta yang bergerak di bidang industri pariwisata dan demi mengembangkan pariwisata itu sendiri.

- a. Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.
- b. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.
- c. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.
- d. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.
- e. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

## Metode Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. populasi dibatasi penduduk atau individu yang paling sedikit memiliki sifat yang sama. Pengertian tersebut dikandung maksud populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang akan dijadikan obyek penelitian dan keseluruhan dari individu itu harus dimiliki paling tidak satu sifat yang sama. Sugiyono (2013:80) menjelaskan bahwa ada wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kalitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung wisatawan pantai bira sebanyak 1012 pengunjung wisatawan pantai bira di kabupaten Bulukumba.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel responden. Berdasarkan rumus Slovin yang telah dijabarkan maka sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini sebanyak 91 sampel. Adapun berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam sumber data primer dan data sekunder. Kuesioner yaitu penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket atau pertanyaan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini metode penelitiannya adalah analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini diolah dengan *Statistical Package for Sosial Sciences (SPSS)*, yang merupakan sebuah *software* yang berfungsi untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik (analisis regresi berganda).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

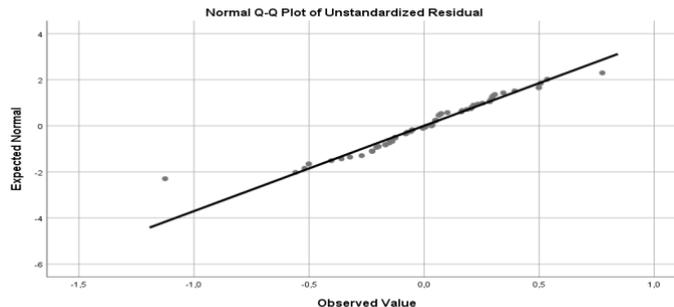
### Uji Validitas

Pengujian Uji Validitas untuk setiap butir pertanyaan pada 6 aspek yang dinilai yaitu aspek fokus pada aspek bukti fisik, aspek empati, aspek daya tanggap, aspek keandalan, aspek jaminan dan aspek kepuasan wisatawan, bahwa nilai korelasi semua butir pertanyaan lebih besar dari  $r$  tabel dengan (0,2061). Kesimpulan dari uji validitas adalah bahwa ada keterkaitan pada setiap butir pertanyaan di kuisisioner.

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas didapat nilai *cronbach's alpha* . Nilai ini lebih besar dari standar minimal agar kuisioner dapat dijadikan sebagai alat ukur yaitu 0,6. Kesimpulannya kuisioner yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) dapat dijadikan alat ukur yang *reliability* dan memberikan hasil yang konsisten

### Uji Normalitas



Gambar 1 Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode probality plot, data dikatakan normal apabila penyebaran pada titik-titik mengikuti garis sumbu diagonal grafik dan saling Tarik menarik. Sehingga dapat diartikan data tersebar disekitaran garis diagonal serta mengikuti arah garis garis diagonal. Sehingga kesimpulannya adalah resgresi tersebut terpenuhi normalitasnya.

### Multikolinearitas

Melihat nilai tolerance, apabila nilai tolerance lebih besar dari  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Melihat nilai VIF, apabila nilai VIF lebih kecil dari  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas

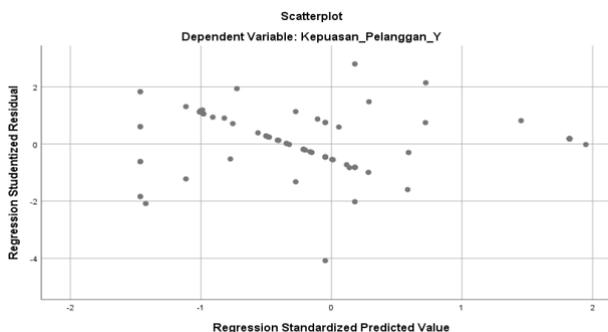
Tabel 1 Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Bukti_Fisik_X1	,115	8,674
Empati_X2	,181	5,534
Daya_Tanggap_X3	,263	3,808
Keandalan_X4	,123	8,153
Jaminan_X5	,206	4,858

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang disajikan pada tabel diatas tampak bahwa, masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF  $< 10,00$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, masing-masing variabel bebas dalam model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

### Heteroskedastias Scatterplot

Imam Ghozali (2011:139) tidak terjadi Heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplots, serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.



**Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heterokedastisitas menggunakan cara pengujian grafik scatterplot. Sehingga pada hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak adanya pola yang jelas serta titik-titik tersebar pada bagian atas dan bawah dari angka 0 pada sumbu Y. Jadi, kesimpulannya yaitu tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi terhadap penelitian ini.

### Uji Hipotesis

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

**Tabel 2 Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,329	,203		6,562	,000
Bukti_Fisik_X1	,341	,146	,391	2,341	,022
Empati_X2	,231	,112	,275	2,060	,042
Daya_Tanggap_X3	,300	,090	,367	3,314	,001
Keandalan_X4	,369	,138	,432	2,667	,009
Jaminan_X5	,221	,096	,288	2,300	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan\_Y

Sumber : data primer 2021

Berdasarkan Tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$\alpha = 1,329 + 0,341X_1 + 0,231X_2 + 0,300X_3 + 0,369X_4 + 0,221X_5$$

Dimana :

1,329 = Nilai konstantan adalah 1,329 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen (bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 1,329 satuan.

- 0,341  $X_1$  = Jika Variabel Independen lain nilainya tetap dan bukti fisik mengalami kenaikan 1 satuan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,341. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan
- 0,231  $X_2$  = Jika Variabel Independen lain nilainya tetap dan empati mengalami kenaikan 1 satuan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,231. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara empati terhadap kepuasan pelanggan
- 0,300  $X_3$  = Jika Variabel Independen lain nilainya tetap dan daya tanggap mengalami kenaikan 1 satuan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,300. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan
- 0,369  $X_4$  = Jika Variabel Independen lain nilainya tetap dan keandalan mengalami kenaikan 1 satuan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,300. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara keandalan terhadap kepuasan pelanggan
- 0,221  $X_5$  = Jika Variabel Independen lain nilainya tetap dan jaminan mengalami kenaikan 1 satuan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,221. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara jaminan terhadap kepuasan pelanggan

### Hasil Uji Kofesien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent.

**Tabel 3 Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 <sup>a</sup>	,727	,710	,278

Sumber : data primer 2021

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa besarnya hubungan antara variabel bukti fisik ( $X_1$ ), empati ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), keandalan ( $X_4$ ) dan jaminan ( $X_5$ ) terhadap kepuasan wisatawan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,852. Hal ini menunjukkan pengaruh katagori kuat, sedangkan kontribusi atau sumbangan secara simultan bukti fisik ( $X_1$ ), empati ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), keandalan ( $X_4$ ) dan jaminan ( $X_5$ ) terhadap kepuasan wisatawan (Y) adalah 72,7% sisanya (27,3) di tentukan oleh variabel yang lain

### Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dalam penelitian ini pada uji simultan ANOVA atau F test seperti yang ditampilkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4 Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,470	5	3,494	45,159	,000 <sup>b</sup>
	Residual	6,576	85	,077		

Total	24,046	90		
-------	--------	----	--	--

Sumber : data primer 2021

1) Berdasarkan nilai signifikansi didapatkan nilai Sig. F sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya variabel bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4) dan jaminan (X5) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan (Y)

2) Berdasarkan nilai F diperoleh nilai Fhitung = 45,159; sedang Ftabel pada koordinat 5;85 adalah 2,32. Karena nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan *linear* secara signifikan antara variabel bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4) dan jaminan (X5) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan (Y)

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

**Tabel 5 Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,329	,203		6,562	,000
	Bukti_Fisik_X1	,341	,146	,391	2,341	,022
	Empati_X2	,231	,112	,275	2,060	,042
	Daya_Tanggap_X3	,300	,090	,367	3,314	,001
	Keandalan_X4	,369	,138	,432	2,667	,009
	Jaminan_X5	,221	,096	,288	2,300	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan\_Y

Sumber : data primer 2021

Rumus mencari nilai t tabel adalah sebagai berikut.

$$t \text{ tabel} = (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2; 91-2-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025; 88) = \mathbf{1,9872}$$

Melalui statistik uji t terdiri dari bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4) dan jaminan (X5) dapat diketahui secara parsial pengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Pengujian Hipotesis Pertama (H1), Berdasarkan Tabel 17 menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tingkat signifikan sebesar 0,022 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung untuk variabel bukti fisik ada sebesar  $2,341 > 1,9872$ . Maka dari itu, hipotesis diterima artinya bukti fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Pengujian Hipotesis Kedua (H2), Berdasarkan Tabel 18, menunjukkan bahwa variabel empati tingkat signifikan sebesar 0,042 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung untuk variabel empati ada sebesar  $2,060 > 1,9872$ . Maka dari itu, hipotesis diterima artinya empati (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Pengujian Hipotesis Ketiga (H3), Berdasarkan Tabel 18, menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tingkat signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung untuk variabel daya tanggap ada sebesar  $3,314 > 1,9872$ . Maka dari itu, hipotesis diterima artinya daya tanggap (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Pengujian Hipotesis Keempat (H4), Berdasarkan Tabel 18, menunjukkan bahwa variabel keandalan tingkat signifikan sebesar  $0,009$  yaitu lebih kecil dari  $0,05$  dan nilai  $t$  hitung untuk variabel keandalan ada sebesar  $2,667 > 1,9872$ . Maka dari itu, hipotesis diterima artinya keandalan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y).

## Pembahasan

### 1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba

Hasil penelitian ini mengambil sampel sebanyak 91 sampel dari kuesioner yang disebar, terdiri dari 66 responden perempuan dan 25 responden laki-laki. Berdasarkan data diastis maka mayoritas wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba yaitu perempuan. Hasil penelitian diketahui data deskriptif responden dalam penilaian variabel bukti fisik di ketahui dari rata-rata indikator fasilitas fisik 3,90, Perlengkapan 3,93 dan penampilan saran komunikasi 3,99. Hal ini menyatakan bahwa variabel bukti fisik masuk dalam katogeri tinggi

Bukti fisik adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang didalamnya meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan Tjiptono (2014:14). Hasil penelitian regresi linear berganda di gunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai bukti fisik, berdasarkan analisis uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel produk adalah sebesar  $0,022 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,341 > 1,9872$   $t$  tabel. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mahdo Latief Damsir (2019) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen layanan Indohome di Pekanbaru.

### 2. Pengaruh empati terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba

Hasil penelitian ini mengambil sampel sebanyak 91 sampel dari kuesioner yang disebar, terdiri dari 66 responden perempuan dan 25 responden laki-laki. Berdasarkan data diastis maka mayoritas wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba yaitu perempuan.

Hasil penelitian diketahui data deskriptif responden dalam penilaian variabel empati di ketahui dari rata-rata indikator kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi 3,92, memahami kebutuhan pelanggan 3,92 dan perhatian pribadi 3,88. Hal ini menyatakan bahwa variabel empati masuk dalam katogeri tinggi

Empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menghubungkan perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Hasil penelitian regresi linear berganda di gunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai empati, berdasarkan analisis uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel empati adalah sebesar  $0,042 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,060 > 1.9872$   $t$  tabel. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan Afan Nur Cahyo (2018) Pengaruh Harga Kompetitif, Pemasaran Digital dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Fiber (Studi Kasus di PT. Telkom Datel Wonogiri

3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba

Hasil penelitian ini mengambil sampel sebanyak 91 sampel dari kuesioner yang disebar, terdiri dari 66 responden perempuan dan 25 responden laki-laki. Berdasarkan data diastis maka mayoritas wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba yaitu perempuan..

Hasil penelitian diketahui data deskriptif responden dalam penilaian variabel daya tanggap di ketahui dari rata-rata indikator kemampuan untuk membantu pelanggan 3,96, memberikan pelayanan 3,88 dan penanganan keluhan pelanggan 3,75. Hal ini menyatakan bahwa variabel daya tanggap masuk dalam katogeri tinggi

Daya tanggap yaitu reponden atau kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi, Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Hasil penelitian regresi linear berganda di gunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai daya tanggap, berdasarkan analisis uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel empati adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $3,314 > 1.9872$   $t$  tabel. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ai Lili Yulianti (2016), Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

4. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba

Hasil penelitian ini mengambil sampel sebanyak 91 sampel dari kuesioner yang disebar, terdiri dari 66 responden perempuan dan 25 responden laki-laki. Berdasarkan data diastis maka mayoritas wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba yaitu perempuan.

Hasil penelitian diketahui data deskriptif responden dalam penilaian variabel kehandalan di ketahui dari rata-rata indikator kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat 3,95, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan keajengan 3,91 dan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat 3,93. Hal ini menyatakan bahwa kehandalan daya tanggap masuk dalam katogeri tinggi

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan. Moenir dalam Tjiptono (2014:14) reliability, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang di inginkan secara tepat.

Hasil penelitian regresi linear berganda di gunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai kehandalan, berdasarkan analisis uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel kehandalan adalah sebesar  $0,009 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung

2,667 > 1.9872 t tabel. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fani Chairuna (2017) menyatakan kualitas produk secara bersama-sama atau serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk indihome dari PT. Telkom Witel Medan.

5. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba

Hasil penelitian ini mengambil sampel sebanyak 91 sampel dari kuesioner yang disebar, terdiri dari 66 responden perempuan dan 25 responden laki-laki. Berdasarkan data diastis maka mayoritas wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba yaitu perempuan.

Hasil penelitian diketahui data deskriptif responden dalam penilaian variabel jaminan di ketahui dari rata-rata indikator pelayanan sesuai kompetensi 3,95, pelayanan memberikan kepercayaan pelanggan 3,91 dan melakukan tindakan dengan tepat 3,93. Hal ini menyatakan bahwa variabel jaminan masuk dalam kategori tinggi

Meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan kemana didalam memanfaatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi, kesopanan dan kredibilitas.

Hasil penelitian regresi linear berganda di gunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai jaminan, berdasarkan analisis uji parsial menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel jaminan adalah sebesar  $0,009 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,667 > 1,9872$  t tabel. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Joko widodol, Sri Wahyuni (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penelitian secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,546 , sedangkan untuk pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,351

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Bentuk Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba; (2) Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba; (3) Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba; (4) Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba; (5) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba.

Adapun saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan dan hasil penelitian adalah sebagai berikut : (1) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk pengelola Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba agar lebih memperhatikan faktor-faktor kualitas layanan; (2) Bagi peneliti selanjutnya

diharapkan untuk menambahkan variable - variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

## Referensi

- Ghanimata, Fifyanita. 2017. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Iswayanti, Ika Putri And Dwiyanto, Bambang Munas (2010) *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rumah Makan "Soto Angkring Mas Boed" Di Semarang)*
- Ima, Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Komunikasi Word-Of-Mouth, Terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Prima Di Anduonohu Kota Kendari. *Skripsi*. Universitas Halu Oleo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Keller, (2014:27). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dkk. (2014). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andy
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks. Kelompok Gramedia
- Kotler, Amstrong. 2014. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Gary, Amstrong. (2014). *Priciples of Marketing. 14th Edition 14*. England : Person Horizon Edition
- Kusumah, Ridwan Zia. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Waroeng Taman Kusumawati*, Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada McDonald's MT.Haryono Malang. *Skripsi*. Universitas Brawijaya. Fakultas Ilmu administrasi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Marlina A & Abdullah, A., H., Nur, L., Z., A. (2015). Analysis of Students' Errors in Solving Higher Order Thingking Skills (HOTS) Problems for the Topic of Fraction. Canadian Center of Science and Education. Vol. 11(21):1991-2025. Diakses dari, [www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/viewFile/47330/27315](http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/viewFile/47330/27315)
- Mardela, Suci. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mie Ayam Laziza Bandar Lampung. *Skripsi*. Universitas Lampung. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Pujawan, I Nyoman. 2016. *Supply Chain Management*, Edisi 2. Surabaya: Guna Widya.
- Puri, Melya. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Provita bandar Lampung. *Skripsi*. Universitas lampung. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia pustaka Utama. Jakarta..
- Sejati, Bayu Sutrisna Aria. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol : 5, No : 3, Hal.1-19.

- Suhardi. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salah Satu Rumah Makan Sop Saudara di Makassar. *Skripsi*. Universitas Muslim Indonesia. Fakultas Ekonomi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Statistika*. Bandung. Tarsito.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Mowen, J.C. dan Minor, M. 2016. *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi Kelima (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Nurhasyimad. 2015. Bab 2 Tujuan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. [http://www.damandiri.or.id /file/nurhasyimadunairbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf).(diakses tanggal 30 desember 2001 jam 14.20).
- Wijaya, Toni. 2016. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT Indeks
- Widodo, Sri. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan Strategi, Isu-isu Utama dan Globalisasi*, Manggu Media, Bandung.
- Yamit, Zulian. 2015. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yamit, Zulian. 2016. *Manajemen Kualitas produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan keenam. Ekonisia. Yogyakarta.