

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK PARIWISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN

Gagih Pradini, Padila

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional, Jakarta Indonesia

Email: pradinigagih@gmail.com, Padila.ila10@gmail.com

Abstrak

Destinasi wisata Pantai Padang merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Padang, Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Produk Pariwisata di Pantai Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Quantitative-Deskriptif dengan pendekatan penggunaan data primer yang terdiri dari wawancara dengan penyelenggara destinasi wisata pantai Padang dan kuesioner dari 100 responden. Dengan menggunakan uji kelayakan model, uji asumsi klasik serta uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan Produk Pariwisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata pantai Padang.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; produk pariwisata; kepuasan wisatawan; pantai padang

Abstract

Padang Beach tourist destination is one of the tourist destinations in Padang City, West Sumatra. This research aims to find out the Quality of Tourism Product Service in Padang Beach. The method used in this study is a Quantitative-Descriptive method with a primary data-using approach consisting of interviews with Padang beach tourist destination organizers and questionnaires of 100 respondents. Using model feasibility tests, classic assumption tests as well as multiple linear regression tests. The results of this study showed that the quality of service variables did not have a positive effect on tourist satisfaction, while Tourism Products had a positive effect on tourist satisfaction in Padang beach destinations.

Keywords: *quality of service; tourism products; satisfaction of tourists; padang beach*

Received: 2022-02-20; Accepted: 2022-02-05; Published: 2022-03-24

Pendahuluan

Pada era ini, suatu usaha pariwisata nusantara ini telah revolusi jauh dan menjadi industri yang populer, terlihat dari banyaknya minat wisatawan asing untuk berkunjung. Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi wisata dengan keindahan alam pegunungan, pedesaan, alam bawah laut dan pesisir, serta keanekaragaman budayanya.

How to cite: Gagih Pradini, Padila (2022) Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3).

E-ISSN: 2548-1398

Published by: [Ridwan Institute](#)

Menurut Undang – Undang NO 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, kepariwisataan merupakan fasilitas di sediakan masyarakat dan pemerintah setara Lembaga perantara lainnya. Sedangkan Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa bagusnya pelayanan yang diberikan suatu destinasi yang disediakan oleh pihak pengelola destinasi yang dikunjungi oleh wisatawan apakah sesuai dengan ekspektasi yang diterima oleh wisatawan (Kodu, 2013). Menurut Aaker, definisi kualitas yang dapat diterima adalah persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau keunggulan suatu produk atau jasa untuk tujuan yang dimaksudkan dalam (Pradini, Lestari, & Hardini, 2021). Sedangkan kualitas Pelayanan adalah pelayanan atau bisa di lihat oleh kasat mata maupun tidak yang disediakan untuk para wisatawan atau pengunjung yang menikmati liburan atau yang berkunjung ke suatu destinasi, yang akan membekas atau yang akan menjadi suatu pengalaman bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi (Safitri, Ramdan, & Sunarya, 2020).

Kepuasan wisatawan sendiri merupakan suatu ekspresi wisatawan menilai kepuasan mereka terhadap produk yang mereka dapatkan dari suatu jasa atau tempat wisata, Kepuasan Wisatawan juga bisa disebut sebagai umpan balik untu tempat wisata untuk memperbaiki atau meningkatkan tingkat kepuasan yang wisatawan rasakan (Rosa, Habiayah, & Inas, 2020). Di dalam penelitian ini memfokuskan satu tempat yaitu salah wisata yang populer di Kota Padang, yaitu Pantai Padang yang sangat terkenal dengan keindahan pantai atau laut lepasnya.

Pantai padang itu sendiri merupakan destinasi yang ramai dikunjungi oleh penduduk dalam maupun luar daerah selain. Pantainya yang memukau Pantai padang juga banyak memiliki produk wisata tambahan yang menarik para pengunjung untuk datang ke destinasi tersebut. dengan melonjaknya wisatawan yang berkunjung Pemerintah Kota padang yaitu Dinas Pariwisata padang dan pemprov Kota Padang membenahi sebagian fasilitas yang nantinya kan di pakai dan dinikmati oleh wisatawan yang berkunjung ke destinasi tersebut. Selain pantai padang yang memukau banyak juga destinasi yang dapat di kunjungi di sana seperti patung atau monumen IORA dan Tugu merpati Damai. disana juga terdapat juga kuliner yang bisa wisatawan temui. selain tempat tempat yang menarik di Pantai Padang, Pantai Padang juga seringkali dijadikan sebagai tempat pameran atau event oleh Dinas Pariwisata padang contohnya yaitu event siti nurbaya, pameran pohon bonsai yaitu 3000 pohon bonsai yang dipamerkan di sekitar Pantai Padang. Event dan destinasi yang disebutkan sebelumnya yaitu termasuk salah satu Promosi Kota Padang untuk meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke Pantai padang atau ke Kota Padang itu sendiri. Sesuai penjelasan di atas tentau Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan. Seperti halnya dalam studi kasus Pantai Padang Penelitian ini akan menjelaskan tentang Kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke Pantai Padang, Kota Padang, Sumatera Barat. Dari kutipan yang diatas Penulis akan mengkaji dalam bentuk Jurnal yang berjudul “Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pantai Padang, Kota Padang, Sumatera Barat)”.

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode penelitian lapangan dimana metode ini menggunakan metode kuesioner yaitu menyebarkan daftar pernyataan kepada wisatawan yang datang dan pernah datang ke destinasi Pantai Padang.

Didalam penelitian, peneliti melakukan Teknik yaitu pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di sebar dan di isi oleh wisatawan yang datang ke destinasi wisata pantai padang. Metode Kuantitatif adalah metode yang berdasarkan filsafat positivism bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang penulis dan peneliti (Sugiyono, 2017). Data yang akan di sebar yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin dilakukan agar dapat menentukan ukuran sebuah sampel yang ditemukan dari populasi dimana dapat diketahui hasilnya berupa:

Rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Perkiraan Kelas kesalahan yang diharapkan yaitu

$$n = \frac{2,337,690}{1 + 2,337,690(0,1)^2} = 99.9957224558 \text{ responden}$$

Maka jumlah responden yang dibutuhkan adalah 99.9957224558 yang dibulatkan menjadi 99.9 = 100 responden

Metode Analisa

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan sejauh mana guna mengukur suatu hasil penelitian secara tepat menentukan suatu perhitungan. Validitas yaitu mengatakan suatu kuesioner yang diuji valid sesuai dengan yang di uji. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan guna mengetahui apa benar suatu kuisisioner dikatakan reliabel dari satu kurun waktu ke kurun waktu tertentu.

Uji normalitas

Sebelum melakukan regresi suatu penelitian data yang digunakan harus diuji dulu uji asumsi klasik yang bertujuan agar data yang dihasilkan pada suatu penelitian menggunakan regresi atau tidak.

Uji multikolinearitas

Dalam penelitian ini Uji Multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi apakah terdapat ada atau tidaknya korelasi dalam pengujian asumsi klasik ini. Jika adanya koelasi uji multikolinearitas ini maka koefisien variabel independent nilai standar errornya tidak terhingga (Janie, 2021).

Uji heteroskedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidak samaan varariance dari residual sat uke residual lain Dalam pengujian ini penulis atau peneliti menggunakan cara dengan melihat nilai signifikansi yaitu apabila lebih dari 0,05 dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya jika nilai signifikan kurang dari 0,05 dinyatakan mengalami heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t -1 (sebelumnya (Janie, 2021).

Uji F (Anova)

Uji F adalah suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X), kualitas produk (X₂), nilai wisatawan (X₃) secara simulasi terkait variabel terikat yaitu Kepuasan wisatawan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen atau tetapnya.

Uji Hipotesis (t)

Dalam pengujian uji t atau hipotesa ini peneliti bertujuan untuk menguji signifikansi konsatana yang ada dalam penelitian ini dengan cara hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis yang di gunakan:

1. H₀ = 0, tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel independen terhadap kepuasan wisatawan.
2. H₁: b ≠ 0, yaitu pada pengaruh yang signifikan pada variabel independen terhadap kepuasan wisatawan menentukan tarafnya:
α = 5% atau 0,05

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Hasil uji validitas dilakukan terhadap kuesioner yang disebar 100 responden yang mengunjungi Destinasi Wisata Pantai Padang.

Table 1
Hasil uji Validitas

No	Variabel	r hitung	r Tabel	Kode	Keterangan
1.	Kualitas	0.213	0.196	X1.1	Valid
2.	Pelayanan (X1)	0.417	0.196	X1.2	Valid
3.		0.303	0.196	X1.3	Valid
4.		0.590	0.196	X1.4	Valid
5.		0.586	0.196	X1.5	Valid
6.		0.622	0.196	X1.6	Valid

7.		0.668	0.196	X1.7	Valid
8.		0.703	0.196	X1.8	Valid
9.		0.690	0.196	X1.9	Valid
10.		0.563	0.196	X1.10	Valid
11.		0.601	0.196	X1.11	Valid
12.		0.406	0.196	X1.12	Valid
13.		0.513	0.196	X1.13	Valid
14.		0.702	0.196	X1.14	Valid
15.		0.607	0.196	X1.14	Valid
16.		0.560	0.196	X1.16	Valid
17.		0.568	0.196	X1.17	Valid
18.		0.590	0.196	X1.18	Valid
19.		0.521	0.196	X1.19	Valid
20.		0.577	0.196	X1.20	Valid
21.		0.527	0.196	X1.21	Valid
22.		0.513	0.196	X1.22	Valid
23.		0.550	0.196	X1.23	Valid
24.		0.553	0.196	X1.24	Valid
25.	Produk	0.624	0.196	X2.1	Valid
26.	Pariwisata	0.783	0.196	X2.2	Valid
27.	(X2)	0.681	0.196	X2.3	Valid
28.		0.653	0.196	X2.4	Valid
29.		0.818	0.196	X2.5	Valid
30.		0.738	0.196	X2.6	Valid
31.		0.717	0.196	X2.7	Valid
32.		0.714	0.196	X2.8	Valid
33.		0.754	0.196	X2.9	Valid
34.		0.758	0.196	X2.10	Valid
35.		0.741	0.196	X2.11	Valid
36.		0.736	0.196	X2.12	Valid
37.		0.777	0.196	X2.13	Valid
38.		0.787	0.196	X2.14	Valid
39.		0.686	0.196	X2.15	Valid
40.		0.701	0.196	X2.16	Valid
41.		0.617	0.196	X2.17	Valid
42.	Kepuasan	0.783	0.196	Y.1	Valid
43.	Wisatawan	0.788	0.196	Y.2	Valid
44.	(Y)	0.777	0.196	Y.3	Valid
45.		0.815	0.196	Y.4	Valid
46.		0.799	0.196	Y.5	Valid
47.		0.786	0.196	Y.6	Valid
48.		0.796	0.196	Y.7	Valid
49.		0.778	0.196	Y.8	Valid
50.		0.795	0.196	Y.9	Valid

Dalam penelitian ini pada tabel 4.10 di nyatakan valid. Syaratnya adalah nilai r hitung lebih besar dari r tabel

- Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka instrument valid
- Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka instrumen tidak valid

Nilai r tabel didapatkan dengan menghitung derajat kebebasan dari data yaitu 100 (n). Selanjutnya berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS versi 26, diketahui bahwa semua nilai r hitung pada tingkat signifikansi 0,05 Nilai r tabel n = 100 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,196.

Uji reliabilitas

Tabel hasil pengolahan data untuk menguji reliabilitas data dengan program SPSS terhadap instrumen Kualitas Pelayanan, Produk Wisatawan dan Kepuasan Wisatawan adalah sebagai berikut:

Table 2
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan, Produk Pariwisata Dan Kepuasan Wisatawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
,944	50

Sumber data: SPSS ,26 Peneliti 2022

Dalam uji reliabilitas yang telah dilakukan, dapat di lihat skor *Cronbach's Alpha* (α) Pada variabel Kualitas pelayanan, Produk Pariwisata dan Kepuasan Wisatawan sebesar 0,944. makan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* (α) melebihi 0,6. hasil pengolahan data tabel 2 dapat diketahui bahwa 50 item variabel dapat diandalkan.

Uji Normalitas

Selanjutnya adalah uji normalitas yang mana bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidaknya. Distribusi normal di lihat dari tabel 3 yaitu:

Tabel 3
Uji Normalitas

One -Sample -Kolmogorov-Smirnove Tast		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34797359
Most Extreme Gifferences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.077
Test Statistic		0.83
Asym. Sig.(2-tailed)		.087 ^c
a. Test distribution is normal		
b. Calculated Frpm Data		
c. Lilliefirs Significance Correction		

Sumber: SPSS 26 di olah 2022

Hari hasil pada tabel diatas yaitu pada nilai asymp.sig(2-tailed) mendapatkan nilai 0.087 yang berarti lebih besar dari 0.05 yang berarti data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilihat dari nilai variance inflation factor (VIF) personal multikolinieritas ditunjukkan jika besarnya angka VIF lebih dari sepuluh (10).

Tabel 4
Uji multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model		B	Std. Error	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1	(Constant)	.232	.561	.414	.680		
	X1 (Kualitas Pelayanan)	.165	.120	1.376	.172	.977	1.023
	X2 (Produk Pariwisata)	.778	.066	11.744	.000	.977	1.023

a. Dependen Variable Y(Kepuasan wisatawan)

Sumber: SPSS 26 di olah 2022

Dalam tabel 4 nilai variance inflation factor (VIF) dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 1.023. Variabel Produk Pariwisata (X2) adalah 1.023. Dari kedua variabel tersebut nilai VIF tersebut lebih kecil dari 10 (sepuluh), dapat di simpulkan bahwa antara variabel Independen tidak terjadi personal multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode T dengan kesalahan pengganggu pada T-1 (sebelumnya) .

Tabel 5
Uji autokorelasi

Model						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin Watson	
1	.777 ^a	.604	.596		.35154	1.767

b. Predictors : (Constant) X2(Produk Pariwisata) , X1(Kualitas Pelayanan)

c. Dependen Variable Y(Kepuasan wisatawan)

Sumber: SPSS 26 di olah 2022

Dalam DU dan DL dapat di peroleh dengan tabel statistik Durbin Watson. dengan n =100 dan k =2 maka di dapat nilai DL = 1,6337 dan DU= 1,7152 Dapat di simpulkandalam tabel di atas (4.15) yaitu:

Tabel 6
Durbin Watson

N	DW	DL	DU	4-DL	4-DU
100	1.767	1,633	1,715	2.828	2.836

Sumber: Peneliti SPSS 26 di olah 2022

Kesimpulannya yaitu $DU < DW < 4-DU$ sehingga tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7
Uji heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	.sig
	B	Std. Error	Beta			
	a. Dependent Variable : abs_res					
1	.293	.375			.780	.438
X1(Kualitas Pelayanan)	.012	.080	.016		.154	.878
X2 (Produk Pariwisata)	-.022	.044	-.050		-.625	.490

Sumber: SPSS 26 di olah 2022

Hasil dari output di atas yaitu di lihat dari tabel diatas yaitu hasil signifikansi dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Produk Pariwisata lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang artinya tidak terdapat variabel terikat yang mempengaruhi variabel bebas,

Uji Anova (t)

Tabel 8
Uji F (anova)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	18.291	2	9.146	74.005	.000 ^b
	Residual	11.987	97	.124		
	Total	30.279	99			

a. Dependent Variable Y(Kepuasan Wisatawan)
b. Predictors : (constant) , X2 (Produk Pariwisata) .X1(Kualitas Pelayanan)

Sumber: SPSS di olah 2021

Dari tabel diatas dapat disimpulkan F_{hitung} sebesar 74.005 dengan tingkat signifikansi 0,000, setelah F_{hitung} maka harus mencari nilai F_{tabel} ($\alpha 0,005$) dan $df = 2 : df_3 = 100 - 2 - 1 = 97$ adalah 3,09 karna nilai F_{hitung} lebih besar daripada f_{tabel} ($74.005 > 3,09$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak berarti Kualitas Pelayanan dan Produk Pariwisata Bersama sama berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Padang.

Tabel 9
Hasil koefisien Determinasi (R²)
Kualitas Pelayanan dan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan
Model Summary^b

Model	R	R square	Ajusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbi Watson
1	.777 ^a	.604	.596	.35154	1.767
a. Predictors (Constant) X2, X1					
c. Dependen Variabel Y(Kepuasan Wisatawan)					

Sumber: SPSS 26 di olah 2022

Berdasarkan tabel 9 diperoleh nilai R² sebesar 0.604 atau 60,04%. artinya variabel independen dalam penelitian ini (Kualitas Pelayanan dan Produk Pariwisata) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Wisatawan) sebesar 60,04%. Sedangkan 39,06% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi linier.

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis Penelitian
Kualitas Pelayanan Dan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 Constant	.232	.561		.414	.680
X1 (kualitas Pelayanan)	.665	.120	.089	1.376	.172
X2 (Produk Pariwisata)	.778	.066	.759	11.744	.000
a. Variabel Independent Y (Kepuasan Wisatawan)					

Sumber: SPSS 26 di olah 2022

Pengujian koefisien variabel kualitas pelayanan

Dari dari hasil di atas jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) nilai t_{hitung} sebesar 1.376 dan signifikansi data yang didapatkan pada X1 yaitu 0.172 sedangkan Kualitas Pelayanan Pada t_{tabel} pada dk=n-k-1 (100-2-1) (α 0,025 two -tailed) sehingga t_{tabel} sebesar 1,984. Karna Karena t_{hitung} < t_{tabel} (1.376 < 1,984) maka dapat disimpulkan Ho tidak di terima yang artinya Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh Negatif dan tidak signifikansi karna signifikan yang di dapatkan 0,172 > 0,05 terhadap Kepuasan Wisatawan yang datang ke Pantai Padang.

Kualitas Pelayanan di Pantai padang tidak bersama -sama signifikan terhadap Kepuasan wisatawan.

Dalam penelitian Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan serta dampaknya terhadap loyalitas yaitu mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan (Priyanto , Hermawan , Nurhalimah, & Suryana, 2010).

Pengujian Koefisien Variabel Produk Pariwisata

Dari tabel di atas di jelaskan bahwa Produk Pariwisata (X2) nilai t_{hitung} sebesar 11.744 dan signifikansi data yang didapatkan pada X2 yaitu 0.000 sedangkan Produk Pariwisata Pada t_{tabel} pada $dk=n-k-1$ ($100-2-1$) (α 0,025 two -tailed) sehingga t_{hitung} sebesar 1,984. Karna Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($11.744 > 1.984$) maka dapat disimpulkan H_0 diterima yang artinya Produk Pariwisata (X2) berpengaruh positif dan signifikansi karna signifikan yang didapatkan $0.000 < 0,05$ terhadap Kepuasan Wisatawan yang datang ke Pantai Padang.

Analisis Regresi linier Berganda

Tabel 11
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.232	.561		.414	.680		
X1	.165	.120	.089	1.376	.172	.977	1.023
X2	.778	.066	.759	11.744	.000	.977	1.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS 26 (2021)

Berdasarkan tabel 11 dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = 0.232 + 0.165 X_1 + 0.778 X_2$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan
- a = Konstanta (Constanta)
- b₁ = Koefisien Regresi Pertama
- b₂ = Koefisien Regresi Kedua
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Produk Pariwisata

Dari persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Koefisien: 0.232
- b. Koefisien regresi 0,165 dan positif. hal ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Wisatawan di Pantai Padang akan semakin meningkat.
- c. Koefisien regresi 0.778 dan positif. hal ini menunjukkan bahwa jika Produk Pariwisata pada Kepuasan Wisatawan di Pantai Padang akan semakin meningkat.

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Padang.

Kesimpulan

Dari penelitian ini yaitu Destinasi Wisata Pantai Padang, Kota Padang Sumatera Barat telah dianalisis, dari Pembahasan dan kesimpulan kan sebagai berikut: 1). Kualitas Pelayanan di Pantai padang tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wisatawan Dalam penelitian Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan serta dampaknya terhadap loyalitas yaitu mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan (Priyanto , Hermawan , Nurhalimah, & Suryana, 2010). 2). Produk Pariwisata berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan yang datang ke Destinasi Wisata Pantai Padan dikarenakan masih banyaknya Produk wisata yang perlu di tingkatkan dan di kembangkan untuk menarik wisatwan berkunjung ke Destinasi Wisata tersebut. 3). Kualitas Pelayanan dan Produk Pariwisata bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan oleh karena itu semakin ditingkatkannya keduanya semakin banyak wisatawan yang minat berkunjung ke pantai Padang.

BIBLIOGRAFI

- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, 1251 - 1259.
- Safitri, I., Ramdan, A., & Sunarya, E. (2020). Peran Produk Wisata Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan . *Jurnal Ilmu Manajemen*, 734 -741.
- Rosa, L., Habiayah, W., & Inas, N. N. (2020). Peran Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Kepulauan Seribu Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 142 -149.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kuantitatif dan R&D. *Alfabeta*
- Pradini, G., Lestari, R., & Hardini, R. (2021). *Jurnal Ilmiah Nasional*, 52 - 61.
- Priyanto , R., Hermawan , H., Nurhalimah, & Suryana. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan wisatawan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi kasus di Ciater Spa Resort)
- Purnama , R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan citra Perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan . *Jurnal Ekonomika* , 187 – 203
- Setiawan, D., Suryoko, S., & Listyorin, S. (2014). Pengaruh Harga , Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang . *Diponogoro Journal of Social And Political Science*, 1 - 10

Copyright holder:

Gagih Pradini, Padila (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

