



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kawasan Wisata Carocok Painan

Ciyeng Aprilorenza*, Iip Permana

Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dalam mengatasi permasalahan penurunan angka kunjungan pengunjung ke obyek wisata Carocok Painan serta kerusakan sarana prasarana yang dapat mengganggu pengunjung. Penyebab penelitian ini adalah penurunan angka kunjungan pengunjung ke obyek wisata Carocok Painan serta sarana dan prasarana yang sudah rusak parah dan menyebabkan pengunjung enggan untuk mengunjungi objek wisata Pantai Carocok sehingga diperlukan perbaikan baik dalam sarana dan prasarana maupun dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik analisis data menggunakan SEM Partial Least Square (PLS) dengan aplikasi Smart PLS 3.0. Pemilihan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pengunjung yang pernah mengunjungi minimal 1 kali ke Kawasan Wisata Carocok Painan. Data yang diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan kemudian diolah dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pengunjung, Pantai Carocok

DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v4i1.1776>

*Correspondence: Full Name

Email:

ciyengaprillorenza22@gmail.com

Received: 11-04-2024

Accepted: 08-05-2024

Published: 27-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This research aims to measure how the influence of service quality on visitor satisfaction in overcoming the problem of decreasing visitor visits to Carocok Painan tourist attractions and damage to infrastructure that can disturb visitors. The cause of this research is the decline in visitor visits to Carocok Painan attractions and facilities and infrastructure that have been badly damaged and cause visitors to be reluctant to visit Carocok Beach attractions so that improvements are needed both in facilities and infrastructure and in service quality to increase visitor satisfaction. This research uses quantitative methods with data analysis techniques using SEM Partial Least Square (PLS) with the Smart PLS 3.0 application. The sample selection in this study was based on visitors who had visited at least once to the Carocok Painan Tourism Area. The data obtained through questionnaires distributed and then processed using Partial Least Square (PLS). The results showed that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction.

Keywords: Service quality, Satisfaction, visitors, Carocok Beach

Pendahuluan

Pariwisata terus berkembang sejalan dengan semakin banyaknya minat wisatawan untuk mengunjungi tempat-tempat wisata, sehingga dapat menjadi salah satu bidang ekonomi yang terbesar serta tercepat pertumbuhannya pada arus global. Kemungkinan yang sangat penting pada bidang pariwisata ini tentunya menjadi peluang yang sangat

penting bagi Indonesia, negara dengan kekayaan alam dan budaya yang sangat luas, yang tersebar dilebih dari 17.000 (tujuh belas ribu) pulau. Melalui pariwisata, suatu daerah yang sadar memiliki potensi pariwisatanya akan mampu menempatkan sektor pariwisatanya sebagai salah satu sektor pemasukan bagi daerahnya. Oleh karena itu, Bidang pariwisata adalah bidang yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi seperti menyediakan lapangan pekerjaan, meningkatkan penghasilan, standar hidup serta memberikan stimulus terhadap perkembangan sektor lainnya (Neto, 2000).

Potensi pariwisata tersebut harus dimanfaatkan melalui penyelenggaraan kepariwisataan yang bertujuan untuk menaikkan pendapatan nasional maupun melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD merupakan asal pendapatan daerah yang dihasilkan dari berbagai macam bidang diantaranya pajak daerah, retribusi daerah, laba Perusahaan daerah, dan lain-lain (Widjajakoesoema, 2011). Kabupaten Pesisir Selatan adalah salah satu pemerintahan kabupaten yang ada di provinsi Sumatera Barat. Kabupaten Pesisir Selatan mempunyai objek wisata alam, wisata Bahari, wisata Sejarah dan karya wisata atau wisata buatan lainnya. Salah satu obyek wisata bahari yang sangat potensial yaitu Pantai Carocok yang terletak di Painan. Pantai Carocok yaitu salah satu objek wisata pokok destinasi wisata painan. Pantai Carocok adalah pantai dengan keindahan alam dan pemandangan yang sangat indah. Di sekeliling pantai carocok juga terdapat pulau-pulau dengan pasir pantai indah, pulau-pulau ini menjadi destinasi menarik bagi pengunjung untuk berkreasi.

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten pesisir Selatan nomor 2 tahun 2015 tentang rencana induk pembangunan kepariwisataan kabupaten pesisir Selatan tahun 2015-2025 pada pasal 22 menyebutkan bahwa kenaikan fungsi prasarana umum, kualitas fasilitas umum, dan fasilitas pariwisata yang mendukung pertumbuhan, meningkatkan kualitas dan daya saing wilayah destinasi pariwisata. Pada pasal 1 ayat 2 juga menjelaskan bahwa Fasilitas Umum Kepariwisataan adalah sarana pelayanan dasar fisik suatu lingkungan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum dalam melakukan aktifitas kepariwisataan. Pada 2020 terjadi kenaikan jumlah pengunjung hingga 2022 tetapi pada tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pengunjung. jadi, untuk lebih tau penyebabnya, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengunjung dikawasan wisata carocok painan guna meningkatkan kualitas pelayanan maupun jumlah pengunjung.

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara (Merpan) No. 63 Tahun 2003. SK Melpa mewajibkan seluruh lembaga negara baik pusat maupun daerah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui kinerja sistem pelayanan suatu objek wisata adalah pengukuran kualitas pelayanan. Faktor kualitas layanan bisa berbeda untuk jenis layanan yang berbeda, namun hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan tetap sama di semua jenis layanan (Rajesh dan Sanjay, 2023). Kualitas layananlah yang mendorong kepuasan pengunjung Selain itu, kepuasan pengunjung juga memainkan peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengunjung (Rajesh dan Sanjay, 2023). Dua faktor yang berperan dalam menentukan kepuasan adalah ekspektasi kinerja dan diskonfirmasi ekspektasi (Oliver, 1980). Kualitas layanan juga dapat berdampak langsung pada loyalitas pelanggan (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996). Peningkatan loyalitas

pelanggan menguntungkan dalam jangka pendek, namun lebih menguntungkan dalam jangka panjang karena pelanggan membayar harga lebih tinggi, menawarkan layanan lebih murah, dan secara aktif merekomendasikan pelanggan baru (Aryani & Rosinta, 2010).

Metode

Metodologi penelitian yang dipergunakan didalam penelitian ini yaitu kuantitatif dan menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan aplikasi Smart PLS 3.0. PLS (Partial Least Square). Tujuannya yaitu guna mengukur seberapa berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dari beberapa indikator pada setiap konstruk. Metode pengumpulan data yang dipergunakan didalam penelitian berasal dari temuan observasi dan kuisioner yang dibagikan kepada pengunjung. Populasi penelitian ini adalah pengunjung kawasan wisata pantai Caraocok atau pernah mengunjungi Kawasan Pantai Carocok Painan. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode *Systematic Random Sampling*. Metode pengambilan sampel random yaitu pengambilan sampel secara acak dari anggota populasi sehingga setiap anggota populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan aplikasi Smart PLS 3.0. PLS (Partial Least Square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan (serempak) dapat melakukan pengujian model pengukuran (Outer Model) sekaligus pengujian model struktural (Inner Model). Model pengukuran (Outer Model) digunakan untuk uji validitas dan reabilitas. Sedangkan model struktural (Inner Model) digunakan untuk uji kausalitas (sebab-akibat). Penyajian data dilaksanakan dengan cara mengorganisasikan data didalam bentuk tabel, gambar ataupun uraian naratif yang memudahkan wawasan informasih yang ada. Kesimpulan diperoleh dari interpretasi data yang sudah disusun dan disajikan, kondisi ini menghasilkan temuan yang bisa menjawab pertanyaan penelitian (Sugiyono, 2022). Disamping itu, penelitian ini juga diharapkan bisa membantu didalam menyusun kebijakan pariwisata di Kabupaten Pesisir Selatan. Temuan penelitian ini bisa dimanfaatkan guna membuat peraturan dan regulasi pelayanan yang lebih efektif di destinasi wisata lainnya. Kondisi ini akan meningkatkan kunjungan kota tersebut sebagai destinasi wisata yang indah dan mampun membuat pengunjung terus kembali berkunjung ke kawasan wisata.

Hasil dan Pembahasan

Pantai Carocok Painan merupakan salah satu obyek wisata bahari yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Pantai ini berlokasi di bagian barat Kota Painan, Ibukota Kabupaten Pesisir Selatan, tepatnya di Kecamatan IV Jurai. Pantai ini terletak di kaki Bukit Langkisau yang juga merupakan obyek wisata yang terkenal dari Kabupaten Pesisir Selatan. Pengelolaan Kawasan wisata Pantai Carocok Painan dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan yaitu dibawah tanggung jawab Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan. Sama halnya dengan obyek wisata lain yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, dalam pelaksanaan teknis pengelolaan Kawasan wisata Pantai Carocok Painan, Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan menunjuk seorang petugas penjaga pantai atau disebut juga dengan penjaga kebersihan obyek wisata. Selain itu Dinas Pariwisata juga berkerja sama dengan dinas lain dalam mengelola Carocok Painan yaitu

Dinas Perhubungan dalam mengelola parkir dan yang lainnya, Dinas perdagangan dalam mengelola UMKM yang ada disekitar Pantai Carocok Painan serta BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) yang mengelola pendapatan dari wisata Carocok Painan sehingga dapat dijadikan sebagai PAD (Pendapatan Asli Daerah).

Pantai Carocok Painan ini merupakan salah satu obyek wisata yang termasuk ke dalam Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS) tahun 2010-2025 bersama dengan obyek wisata lain di Indonesia seperti taman laut Bunaken, Danau Toba, Danau Tiga Wrana, Pulau Komodo, Candi Borobudur dan sebagainya. RIPPARNAS yaitu sebuah program pemerintah pusat yang bertujuan untuk melakukan pengembangan destinasi pariwisata Indonesia secara signifikan agar bisa menjadi investasi unggulan nasional. Di kawasan Wisata Pantai Carocok Painan terdapat dua buah pulau yaitu pulau Kereta dan Pulau Cingkuak. Pulau Kereta langsung terhubung oleh jembatan kayu dengan Pantai Carocok sehingga bisa dicapai oleh wisatawan dengan berjalan kaki. Jika air pasang sedang surut maka daratan Pulau Kereta ini nampak menyatu dengan Pantai Carocok. Di Pulau Kereta ini terdapat beberapa pedagang makanan dan tempat penyewaan kapan untuk wisatawan yang ingin mengelilingi pulau.

Pulau Cingkuak berjarak sekitar 200 meter ke arah barat dari Pantai Carocok dan dapat dicapai dengan menggunakan kapal dengan biaya Rp 10.000, untuk pulang pergi. Luas Pulau Cingkuak ini yaitu sekitar 4,5 hektar (<https://pesisirselatan.go.id>). Pulau ini merupakan situs sejarah dan menjadi cagar budaya karena terdapat bekas Benteng Portugis dan Prasasti Madame Van Kempen. Di Pulau Cingkuak inilah pertama kali Belanda mendarat di Sumatera. Selain Pulau Kereta dan Pulau Cingkuak juga terdapat Pulau Semangki, Pulau Aur, Pulau Karabak Besar, Pulau Karabak Kecil dan Pulau Penyu. Selain panorama pantai, laut dan pulau-pulau, di Kawasan wisata Pantai Carocok Painan juga terdapat beberapa sarana permainan seperti *banana boat*, *flying fox*, *perahu layer* dan juga berenang.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dari hasil penelitian terhadap 100 orang responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Rentang Umur	Frekuensi	%
1.	15-25	78	78,0
2.	26-35	21	21,0
3.	>46	1	1,0
Total		100	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2024

Dari Tabel 9 mengenai karakteristik responden berdasarkan umur, diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah berusia sekitar 15-25 tahun, yaitu sebanyak 78 orang, dan yang paling sedikit adalah berusia >46 tahun yaitu sebanyak 1 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pariwisata lebih diminati oleh konsumen usia remaja dan dewasa yaitu 15-25 tahun, karena remaja dan dewasa cenderung memiliki waktu luang lebih banyak dan lebih suka melakukan kegiatan *refreshing* dan *travelling*.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari hasil penelitian terhadap 100 orang responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	41	41.0
2.	Perempuan	59	59.0
Total		100	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa proporsi pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin adalah 41 orang atau 41% laki-laki dan 59 orang atau 59% nya lagi perempuan. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dari hasil penelitian terhadap 100 orang responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	PNS	5	5,0
2.	Pegawai Swasta	24	24,0
3.	Wiraswasta/Usahawan	13	13,0
4.	Pelajar/mahasiswa	50	50,0
5.	lainnya	8	8,0
Total		100	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2024

Dari Tabel 4.3 tersebut dapat dilihat bahwa Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa, yaitu sebesar 50 orang atau 50%. Berikutnya adalah pegawai swasta sebanyak 24 orang atau 24%. Kemudian wiraswasta/usahawan sebanyak 13 orang atau 13%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 5 orang dan sebanyak 8 orang yang lainnya.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir dari hasil penelitian terhadap 100 orang responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
a.	SD	0	0,0
b.	SMP	1	1,0
c.	SMA/SMU	48	48,0
d.	Akademi(Diploma)	8	8,0
e.	S1	41	41,0
f.	S2	2	2,0
Total		100	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden dari penelitian ini yang paling sedikit adalah SMP sebanyak 1 orang atau 1%. Dan yang paling banyak mayoritas responden dengan tingkat SMA/SMU sebanyak 48 orang atau 48%. Selanjutnya responden dengan tingkat Akademi (Diploma) sebanyak 8 orang atau 8%. Kemudian responden dengan tingkat S1 sebanyak 41 orang atau 41%. Dan pada responden dengan tingkat S2 sebanyak 2 orang atau 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel penelitian adalah pengunjung yang berpendidikan SMA/SMU.

2. Hasil Analisis Data Penelitian Uji Sem (Structure Equation Modeling)

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan Teknik Analisis Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan Smart-PLS 3.

Berikut skema model program yang di ujikan :

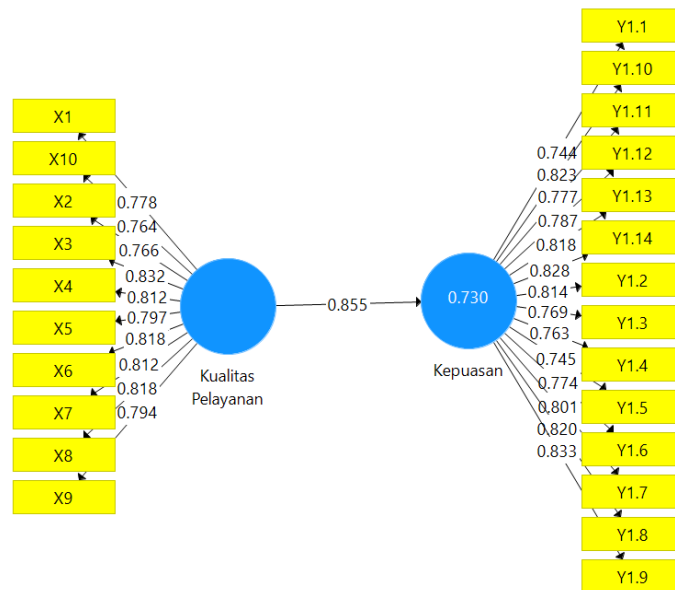
a. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan responden sebanyak 30 responden

a) *Convergent Validity*

Model *convergent validity* untuk menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dalam penelitian ini untuk melihat apakah konsep tersebut memenuhi standar untuk dilanjutkan sebagai penelitian atau tidak. Dalam menguji *convergent validity*, digunakan nilai *outer loading factor*. Menurut Hair suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* >0,6, dijelaskan pada gambar berikut ini :



Gambar 1 Outer Model

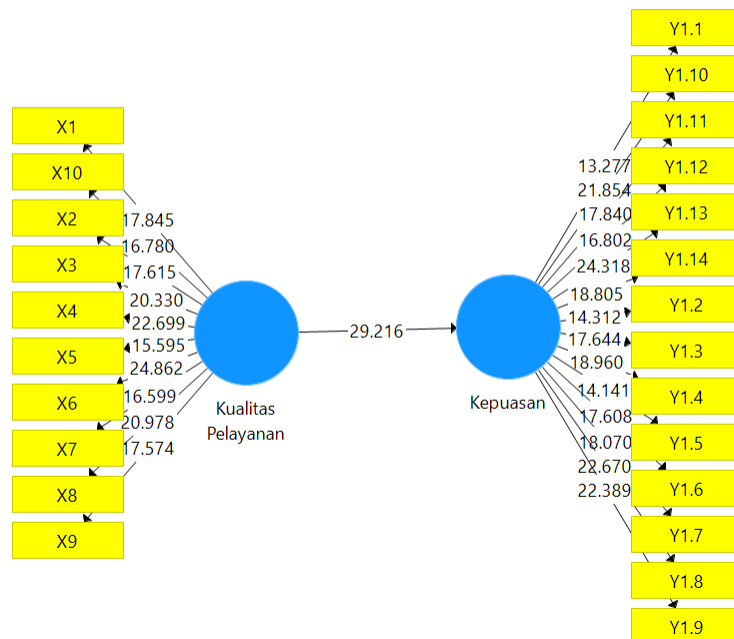
Berdasarkan data diatas menunjukkan hasil pengujian ini bahwa seluruh variabel memiliki nilai diatas $>0,7$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel laten dalam penelitian ini dikatakan reliabel. Menurut Hair suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* $>0,7$.

b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model Struktural evaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen. Stone - Geisser Q – square test untuk predictive relevance.

1) Uji Path Coefficient

Evaluasi Path Coefficient digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat pengaruh atau efek variabel independen terhadap variabel dependen.



Gambar 2 Uji Bootstrapping

Berdasarkan skema *inner model* pada gambar 4.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai *path coefficient* terbesar ditunjukkan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 29.216. Nilai koefisien jalur mempunyai *standardized value* antara -1 sampai +1. Koefisien jalur dengan nilai 1 positif maupun negatif menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan pada umumnya signifikan secara statis. Berdasarkan pada gambar di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah 0.855 dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang kuat terhadap kepuasan.

c. R-Square

Menurut Hair nilai R^2 berguna untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria nilai *R-square* yaitu :

Tabel 5 R-Square

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan	0.730	0.728

Sumber : Data diolah menggunakan SEM-PLS 3, 2024

Kesimpulan yang digambarkan dari pengujian nilai *R-Square* pada tabel diatas adalah *R-Square Adjusted* pada variabel kepuasan adalah 0.728 artinya kemampuan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan menjelaskan kepuasan 72,8% dengan demikian tergolong sedang (moderate). Nilai *R-Square* dapat dinilai kuat atau lemahnya dengan aturan $R^2 = 0.75$ (model kuat), $R^2 = 0.50$ (model moderat) dan $R^2 = 0.25$ (model lemah).

d. *Q-Square*

Digunakan untuk melihat besarnya signifikansi prediktif (*predictive relevance*) untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model penelitian serta estimasi parameternya.

Adapun kriteria Q Square sebagai berikut :

- a) Jika nilai Q^2 adalah 0.02 dikategorikan kecil
- b) Jika nilai Q^2 adalah 0.15 dikategorikan sedang
- c) Jika nilai Q^2 adalah 0.35 dikategorikan besar

Tabel 6 Q-Square

	SSO	SSE	$Q^2 (=1- SSE/SSO)$
Kualitas pelayanan (X)	1.000.000	1.000.000	
Kepuasan (Y)	1.400.000	766.254	0.453

Sumber : Data diolah menggunakan SEM-PLS, 2024

Dapat disimpulkan berdasarkan tabel diatas bahwasanya nilai Q-Square sebesar 0.453 dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori besar sehingga keterkaitan secara prediktif dengan variabel lainnya.

e. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan *bootstrapping*. Pada penelitian ini, analisis *structural equation modeling* digunakan juga sebagai alat yang menggambarkan hubungan pengaruh di antara variabel-variabel yang di dalam model penelitian. Data yang digunakan untuk *bootstrapping* adalah data yang sudah dilakukan tahapan *measurement*. Uji *bootstrapping* ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan dan signifikan hubungan setiap variabel. Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-statistik. Perbandingan t-hitung dengan t-statistik untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel dalam penelitian ini. T-hitung yang dihasilkan dalam uji *bootstrapping* harus lebih besar dari t-tabel menurut hair yaitu α 1.9 untuk standar eror sebanyak 5% atau p value dibawah 0.05. Uji hipotesis pada SEM-PLS menggunakan uji t. uji t dengan = 0,05 atau 5% jika dihitung > t tabel. Dengan demikian kriteria penerimaan/penolakan suatu hipotesis adalah H_a diterima dan H_o ditolak jika t-statistik > 1,96 untuk standar eror sebanyak 5% atau p value dibawah 0,05. Menurut Hair et al (2008) dalam Jogiyanto dan Abdillah (2015) nilai t-statistic yang digunakan harus diatas 1,96 dan untuk standar eror yang digunakan menurut Henseler, Ringle, dan Sinkovics (2009) adalah standar eror dengan tingkat kesalahan 5% atau 0,05.

Tabel 6 Nilai path coefficient hipotesis

Variabel	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	t-Statistik (O/STDEV)	p-Value	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X) → Kepuasan (Y)	0.855	0.862	0.029	29.216	0.000	Berpengaruh signifikan

Sumber : Data diolah menggunakan SEM-PLS 3, 2024

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur (*path coefficient*) pada variabel X ke Y memiliki nilai koefisien yang positif (dilihat pada original sampel). Kesimpulan dari nilai *direct effect* pada tabel diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1) : pengujian hipotesis untuk hasil *t-statistic* sebesar $29.216 > 1.96$ dan *P-value* sebesar $0.000 < 0.05$. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Tabel 7 Uji hipotesis

No	Variabel	P-value	Hasil
1	Kualitas pelayanan → kepuasan	0.000	Diterima

Sumber : Data diolah menggunakan SEM-PLS 3, 2024

3. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka hipotesis dapat dijawab sebagai berikut :

- a) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Dari hasil uji statistik, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini terlihat jelas dari hasil *t-statistik* sebesar 29.216 dimana $> t$ – tabel 1.96 dan nilai *p – value* sebesar 0.000 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan. Artinya indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan, yang berupa *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik/Langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Carocok Painan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001 : 148): kualitas pelayanan (*service quality*) adalah perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya, menunjukkan seberapa besar perbedaan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang terdapat pada variabel ini ketahui bahwa jika pengunjung mendapatkan

keandalan yang ditawarkan pihak pengelola Pantai Carocok Painan maka akan meningkatkan dan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Semakin tanggap pihak pengelola Pantai Carocok Painan maka semakin puas pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan petugas. semakin baik jaminan yang ada di Kawasan wisata Carocok Painan akan semakin puas pengunjung. Semakin berempati pengelola pantai Carocok Painan maka semakin puas pengunjung. Semakin bagus sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan yang ada di Carocok Painan akan semakin puas pengunjung.

Hasil yang diperoleh sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosita (2010) yang menyatakan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan dan pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan Wasata Carocok painan. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis dimana nilai original sample sebesar $0.855 > 0$, *t-statistic* sebesar $29.216 > 1.96$ dan nilai "P-value" sebesar $0.000 < 0.05$ dan berarti H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan. Artinya indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan, yang berupa *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik/Langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Carocok Painan. Oleh karena itu, semakin meningkat kualitas pelayanan semakin meningkat pula kepuasan pengunjung di kawasan wisata Carocok Painan.

Daftar Pustaka:

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: C.V Andi Offsct.
- Adhika Sugato Kalyana Puthijjana, I. W. S. & N. M. O. karini. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas wisatawan yang berkunjung ke bounty. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 20(1), 49–61.
- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4), e15177. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>

- Aristiani, P. N. ;, & Yenita. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Dan Dampak Terhadap Loyalitas Penumpang Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pelabuhan Merak - Rangkasbitung. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 7(1), 32–38.
- Asmar, Y. (2016). Di Kawasan Wisata Goa Selomangleng Kota Kediri Dengan Pendekatan Loyalty With the Services in the Tourist Area Selomangleng Cave Kediri. *Statistika, Jurusan Matematika, Fakultas Ilmu, D A N Alam, Pengetahuan*.
- Arya Pering, I. M. A. (2020). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 28–48. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.177>
- Bishnu Prasad Lamsal, & Anil Kumar Gupta. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? Policy & Governance Review. <https://doi.org/10.30589/pgr>.
- Chiu, M., & Lin, C. (2022). Journal of Innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100264. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100264>
- Hair, J. F. H., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The Results of PLS-SEM Article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Harsoyo, H., & Suparno, S. (2021). Public Satisfaction With Public Services (Study At The Department Of Population nd Civil Registration Of Semarang City). *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1), 123. <https://doi.org/10.12962/j24433527.v14i1.8447>
- Hidayah, R. T., & Utami, E. M. (2023). Peningkatan Intensi Loyalitas Wisatawan Melalui Pengalaman Berwisata Ciletuh-Palabuhanratu Unesco Global Geopark. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.30587/jre.v6i1.5076>
- Joseph F. Hair et al., “When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM,” *European Business Review* 31, no. 1 (2019): 2–24, <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Karim, H., & Abror, A. (2019). Pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap minat mengunjungi kembali wisatawan pada objek wisata pantai carocok Painan. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(1). <https://doi.org/10.24036/jkmb.10884500>

- Kuntoro, A. Y., Hasan, M. A., Saputra, D. D., & Riana, D. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM Dengan PLS. *Jurnal Informatika*, 6(1), 122–133. <https://doi.org/10.31311/ji.v6i1.5527>
- Lara. (2022). Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan PT Nabawi Mulia Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif Menggunakan PLS SEM. *Jurnal IKRAITH-ABDIMAS*, 5(2), (8.5.2017), 2003–2005. www.aging-us.com
- Mahyardiani, R. R., Hartoyo, H., & Krisnatuti, D. (2020). Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.1>
- Noval, T. G., & Komaini, A. (2020). Tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Stamina*, 3(7), 612–626. <http://stamina.ppj.unp.ac.id/index.php/JST/article/view/588>
- Pratama, I. P., & Helma, H. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis. *UNP Journal of Mathematics*, 2(4), 12–17. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mat/article/view/7917>
- Pujiastuti, E. E. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Memorable Tourism Experience Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Wisatawan Pada Kondisi Menuju New Normal. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 269. <https://doi.org/10.52423/bujab.v7i2.28969>
- Pujiastuti, E. E. (2020). Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Serta Niat Berkunjung Kembali. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 185–201. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.465>
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM). *CV. Lentera Ilmu Madani*, August.
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Siregar, Syofian. (2012). Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Depok: Rajawali Pers, Ed-1, kw-3.
- Sugiyono (2013) Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2010). Statistika Untuk Penelitian . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

<https://jurnalsumbar.com/2023/05/viral-di-medsos-ada-pungli-parkir-di-pantai-carocok-painan-pessel-sumbar/>

<https://minangkabaunews.com/bupati-pesisir-selatan-pastikan-sanksi-pungli-di-kawasan-wisata/>