

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DESA WISATA JAMBU KEDIRI

Ainun Khoirunnisa¹, Sri Hindarti², M. Noerhadi Sudjoni².

¹Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Islam Malang

Email : 22001032070@unisma.ac.id

² Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Islam Malang

Email : srihin@unisma.ac.id

² Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Islam Malang

Email : noerhadisudjoni03@gmail.com

Abstract

The Jambu tourist village is one of the villages that is developing villages with the concept of natural, educational and cultural tourism which is managed by the Jambu Village Government and Bumdes Jaya Makmur Jambu. Developing the potential of guava tourism villages is a strategy to build and improve the economy, especially in rural areas. In agrotourism, service quality is important, therefore there are several factors that are important in service quality, namely physical evidence (Tangibles), reliability, responsiveness, assurance and empathy. Optimal service can create interest in repeat visits by visitors because they feel satisfied with the services provided by an industry. The aim of this research is to analyze visitor satisfaction based on the quality of service provided by the Kediri guava tourist village and analyze the factors that influence visitor satisfaction. The location of this research was carried out in the Jambu Kediri Tourism Village. This research uses a quantitative descriptive approach, a sampling technique using Non Probability Sampling techniques. The data used is primary data and the data analysis used is descriptive statistical analysis, CSI (Customer Satisfaction Index) analysis and binary logistic regression analysis. Based on the results of the CSI (Customer Satisfaction Index) analysis, the overall level of visitor satisfaction is in the quite satisfied category with a score of 58.60%. And the results of the analysis of variables that have significant value on service quality are physical evidence, responsiveness and guarantees.

Keyword: Service Quality, Tourism Villages, CSI Analysis

Abstract

Desa Wisata Jambu merupakan salah satu desa yang mengembangkan desa dengan konsep wisata alam, edukasi dan budaya yang dikelola oleh Pemerintah Desa Jambu dan Bumdes Jaya Makmur Jambu. Pengembangan potensi desa wisata jambu merupakan strategi untuk membangun dan meningkatkan perekonomian khususnya di perdesaan. Dalam sebuah agrowisata kualitas pelayanan merupakan hal yang penting, maka dari itu ada beberapa faktor yang penting dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan simpati (Empathy). Pelayanan yang optimal dapat membentuk minat kunjungan ulang pengunjung karena merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh suatu industri. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pengunjung berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan desa wisata jambu Kediri dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Jambu Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Non Probability Sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis CSI (Customer Satisfaction Index) dan analisis regresi logistik biner. Berdasarkan hasil analisis CSI (Customer Satisfaction Index) tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas dengan nilai/skor sebesar 58,60%. Dan hasil analisis variabel yang memiliki nilai signifikan terhadap kualitas pelayanan terdapat pada bukti fisik, daya tanggap dan jaminan.

Keyword: *Kualitas Pelayanan, Desa Wisata, Analisis CSI*

PENDAHULUAN

Agrowisata merupakan suatu bentuk dari rural tourism yang menawarkan kegiatan pertanian untuk daya tarik wisata serta melibatkan penduduk lokal dalam perencanaan hingga pengelolaan kawasan agrowisata. Penduduk asli yang bermukim di kawasan wisata, menjadi salah satu pemain kunci dalam pariwisata karena mereka yang akan menyediakan sebagian besar atraksi sekaligus menentukan kualitas produk wisata Andini, (2013). Tujuan dari kegiatan tersebut untuk memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha pada bidang pertanian. Harapan dengan adanya agrowisata dapat meningkatkan pendapatan petani, melestarikan sumberdaya lahan dan terjaganya teknologi pertanian lokal. Pengembangan agrowisata memberikan dampak terhadap upaya pembangunan pertanian berkelanjutan dari sudut pandang ekologi, ekonomi, sosial dan pengelolaan Kader & Radjak, (2020).

Desa wisata jambu merupakan salah satu desa yang mengembangkan desa dengan konsep wisata alam, edukasi dan budaya yang dikelola oleh Pemerintah Desa Jambu dan Bumdes Jaya Makmur Jambu. Salah satu komoditas sumber daya alam ditawarkan adalah komoditas buah alpukat, pengunjung dapat mendapatkan edukasi langsung mengenai buah alpukat. Pengembangan potensi desa wisata jambu merupakan strategi untuk membangun dan meningkatkan perekonomian khususnya di perdesaan. Dalam sebuah agrowisata kualitas pelayanan merupakan hal yang penting, maka dari itu ada beberapa faktor yang penting dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Realibility*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan simpati (*Empathy*). Pelayanan yang optimal dapat membentuk minat kunjungan ulang pengunjung karena merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh suatu industri.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan menemukan jumlah pengunjung yang terus meningkat, dan juga menemukan masalah atau keluhan dari konsumen mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada di Desa Wisata Jambu Kediri yang belum optimal. Sudah menjadi keharusan perusahaan dalam melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pengunjung. Dengan adanya kepuasan maka akan memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pengunjung menjadi harmonis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Jambu Kediri Waktu penelitian dilakukan mulai pada bulan Januari sampai bulan Februari. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling, yaitu merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Martono, 2010). Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel bila dipandang orang-orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Martono, 2010). Dalam penelitian ini yang menjadi sampel dengan kriteria sebagai berikut: 1. Pengunjung dan konsumen Desa Wisata Jambu Kediri yang berusia minimal 17 tahun, tidak ada batasan gender dan spesifiknya. 2. Pengunjung Desa Wisata Jambu Kota Kediri yang akan atau pernah berkunjung ke Desa Wisata Jambu Kediri.

Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Naresh K Malhotra. ukuran sampel yang diambil dengan cara mengalikan jumlah indikator dengan 5 atau $5 \times \text{jumlah variabel}$. Dengan demikian penelitian ini menggunakan 17 indikator pertanyaan dari 10 variabel maka untuk menentukan jumlah sampel sebagai berikut, $17 \times 5 = 85$ responden.

Analisis CSI atau Customer Satisfaction Index

Analisis CSI atau *Customer Satisfaction Index* analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI dapat dihitung dengan tahapan berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini

berasal dari rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dan rata-rata tingkat kinerja atribut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan/Harapan Atribut ke-i

X_i = Nilai Kinerja Atribut ke-i

MIS = Skor Rataan Kepentingan

MSS = Skor Rataan Kinerja

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF) yaitu fungsi dari median tingkat kepentingan (MIS) masing-masing atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

WF = *Weighting Factor*

MIS = Skor Rataan Kepentingan

P = Jumlah Atribut Kepentingan

i = Atribut Kualitas Pelayanan ke-I

3. Menghitung *Weight Score* (WS) yaitu fungsi dari *Mean Satisfaction Score* (MSS) dikali dengan *Weighted Factor* (WF). MSS atau nilai rata-rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kinerja dari suatu atribut.

$$WS = MSS \times WF$$

Keterangan:

WS = *Weight Score*

WF = *Weighted Factor*

MSS = Skor Rataan Kinerja

4. *Wrighted Total* (WT) adalah fungsi dari total *Weghted Score* atribut ke-1 (α_1) hingga atribut ke-n (α_n).

$$WT = WS\alpha_1 + WS\alpha_2 + \dots + WS\alpha_n$$

Keterangan:

WT = *Weighted Total*

WS = *Weighted Score*

5. Menghitung indeks kepuasan konsumen (*Customer Statisfaction Indeks*) yaitu perhitungan dari *Weighted Total* (WT) dibagi dengan *Hights Scale* (HS) yang dinyatakan dalam bentuk persen. Skala maksimum Likert digunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja.

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI = Tingkat Kepuasan

WT = *Weight Total*

Analisis Regresi logistic biner

Regresi logistic merupakan bagian dari analisis regresi. Analusus ini mengkaji hubungan pengaruh peubah-peubah penjelas (X) terhadap peubah respon (Y) melalui model persamaan matematis tertentu. Secara umum peubah penjelasnya dapat berupa peubah kategorik maupun peubah nomerik untuk menduga besarnya peluang kejadian tertentu dari kategori peubah respon. Analisis regresi logistik ini merupakan suatu teknik untuk menerangkan peluang kejadian tertentu dari kategori peubah respon Firdaus et al, (2011). Variabel Y terdapat dua kategori yaitu (1) kategori puas dan (0) kategori tidak puas, pada penelitian ini untuk menentukan variabel Y yaitu dengan menjumlah semua variabel X pada setiap 85 responden dan mencari rata-rata dari jumlah variabel X pada setiap 85 responden. Rata-rata yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah 35%, maka jika jumlah variabel X pada responden lebih dari 35 dikategorikan puas sebaliknya

jika jumlah variabel X pada responden kurang dari 35 maka dikategorikan tidak puas.

Tabel 1. Interval Data

Interval Data	Kategori
0-34	Tidak Puas
>35	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2024

Model regresi logistik biner digunakan jika variabel respondennya menghasilkan dua kategori bernilai 0 dan 1, sehingga mengikuti distribusi Bernouli sebagai berikut :

$$f(y_i) = \pi_i^{y_i} (1 - \pi_i)^{1 - y_i} \quad (2)$$

Keterangan:

π_i = Peluang Kejadian

y_i = Perubahan acak ke-I yang terdiri dari 0 dan 1

Bentuk model regresi logistic dengan satu variabel indikator adalah :

$$\pi(x) = \frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 x)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x)} \quad (3)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	31	36,50%
2.	Perempuan	54	63,50%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Analisis Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 85 orang sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang atau 63,50% dan sisanya yaitu 31 orang atau sebesar 36,50% adalah laki-laki.

2. Berdasarkan Golongan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17 tahun s/d 20 tahun	-	-
2.	21 tahun s/d 25 tahun	33	38,80%
3.	26 tahun s/d 30 tahun	35	41,20%
4.	31 tahun s/d 40 tahun	13	15,30%
5.	Diatas 41 tahun	4	4,70%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Analisis Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 3 pada kelompok usia 21 tahun s/d 25 tahun sebanyak 33 orang atau sebesar 38,80%, 26 tahun s/d 30 tahun sebanyak 35 orang atau sebesar 41,20%, 31 tahun s/d 40 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 15,30%, Diatas 41 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 4,70%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari tabel diatas mayoritas responden berada pada usia 26 tahun s/d 30 tahun.

3. Berdasarkan Asal Daerah

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

No	Asal Daerah	Jumlah	Presentase
1.	Kediri	68	80%
2.	Surabaya	14	16,50%
3.	Bojonegoro	3	3,50%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Analisis Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4 karakteristik responden berdasarkan asal daerah yaitu 80% atau sebanyak

68 orang atau responden yang berasal dari daerah Kediri, selanjutnya 16,50% atau sebanyak 14 responden yang berasal dari daerah Surabaya dan 3,50% atau sebanyak 3 responden yang berasal dari daerah Bojonegoro.

4. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	52	61,20%
4.	DIPLOMA	11	12,90%
5.	SARJANA	21	24,70%
6.	PASCASARJANA	1	1,20%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Analisis Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan pendidikan terakhir tidak terdapat responden yang pendidikan terakhir SD dan SMP, SMA sebanyak 52 orang atau sebesar 61,20%, DIPLOMA sebanyak 11 orang atau sebesar 12,90%, SARJANA 21 orang atau sebanyak 24,70%, PASCASARJANA sebanyak 1 orang atau sebesar 1,20%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari tabel diatas mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA.

5. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Siswa/Mahasiswa	-	-
2.	Ibu Rumah Tangga	10	11,80%
3.	Guru/Dosen	1	1,20%
4.	PNS	7	8,20%
5.	Pegawai Swasta	63	74,10%
6.	Wiraswasta	4	4,70%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Analisis Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 6 dari 85 orang yang diketahui bahwa mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 10 orang atau 11,80%. Responden yang berprofesi Guru/Dosen sebanyak 1 orang atau 1,20%. Kemudian responden yang berprofesi PNS sebanyak 7 orang atau 8,20%. Responden yang berprofesi pegawai swasta sebanyak 63 orang atau 74,10%. Selanjutnya responden yang berprofesi wiraswasta sebanyak 4 orang atau 4,70%. Dari hasil analisis tersebut diketahui responden yang memiliki profesi pegawai swasta mendominasi dengan 63 orang atau sebesar 74,10%.

6. Berdasarkan Pendapatan

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Presentase
1.	< Rp 1.000.000,-	-	-
2.	Rp 1.500.000,- s/d Rp 2.000.000,-	10	11,80%
3.	Rp 2.100.000,- s/d Rp 2.500.000,-	30	35,30%
4.	Rp 2.600.000,- s/d Rp 3.000.000,-	20	23,50%
5.	> Rp 3.000.000,-	25	29,40%
	Jumlah	85	100%

Sumber: Analisis Data Primer, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa analisis data karakteristik responden berdasarkan pendapatan dalam satu bulan dari 85 responden, yang dimana dengan tingkat pendapatan Rp 1.500.000,- s/d Rp 2.000.000,- sebanyak 10 orang atau sebesar 11,80%. Selanjutnya responden dengan tingkat pendapatan Rp 2.000.000,- s/d Rp 2.500.000,- sebanyak 30 atau sebesar 35,30%. Sedangkan untuk tingkat pendapatan Rp 2.500.000,- s/d Rp 3.000.000,- sebanyak 20 orang atau

sebesar 23,50%. Dan tingkat pendapatan > Rp 3.000.000,- sebanyak 25 orang atau sebesar 29,40%.

7. Berdasarkan Tujuan Berkunjung

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung

No	Tujuan Berkunjung	Jumlah	Presentase
1.	Rekreasi/Liburan	85	100%
2.	Penelitian/Pendidikan	-	-
	Jumlah	85	100%

Sumber: *Analisis Data Primer, 2024 (diolah)*

Dari analisis data seperti yang terdapat dalam tabel dapat diketahui responden melakukan kunjungan di Desa Wisata Jambu Kediri dengan tujuan berekreasi/liburan sebanyak 85 aorang atau sebesar 100%.

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Analisis CSI digunakan untuk mengetahui mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diukur. Nilai dari CSI berbanding lurus dengan besarnya rata-rata skor kepentingan dan skor kinerja, jika rata-rata skor kepentingan dan kinerja ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan nilai CSI (Aritonang, 2020). Hasil dari penelitian ini memperoleh nilai CSI sebesar 58,60%. Hasil perhitungan *Customer Statisfaction Index* (CSI) secara rinci akan dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 9. Rekapitulasi Nilai Perhitungan CSI

No	Atribut	(MIS)	(MSS)	(WF) %	(WS)
1.	Bangunan dan interior desa wisata jambu Kediri bagus dan menarik	4,518	2,741	8,079	22,15
2.	Fasilitas yang ditawarkan oleh desa wisata jambu Kediri lengkap sesuai harapan	4,659	2,729	8,332	22,74
3.	Karyawan desa wisata jambu Kediri berpenampilan rapi	4,541	2,741	8,121	22,26
4.	Ketepatan waktu karyawan desa wisata jambu Kediri dalam melayani pelanggan	4,659	3,059	8,332	25,48
5.	Karyawan desa wisata jambu memiliki pengetahuan tentang produk	4,788	3,000	8,563	25,69
6.	Karyawan desa wisata jambu Kediri tanggap dalam keluhan pelanggan	4,588	2,918	8,205	23,94
7.	Karyawan desa wisata jambu Kediri selalu siap untuk membantu pelanggan	4,612	3,141	8,247	25,91
8.	Karyawan desa wisata jambu Kediri mampu dalam mengelola pelanggan	4,659	2,929	8,332	24,41
9.	Karyawan desa wisata jambu Kediri memiliki rasa aman kepada pelanggan	4,694	2,953	8,395	24,79
10.	Karyawan desa wisata jambu Kediri memiliki kesabaran dalam melakukan pelayanan	4,776	2,929	8,542	25,02
11.	Karyawan desa wisata jambu Kediri ramah dalam melakukan pelayanan	4,859	2,965	8,689	25,76
12.	Desa wisata jambu Kediri selalu berusaha memenuhi keinginan konsumen	4,565	3,047	8,163	24,87
$WT = 22,15 + 22,74 + 22,26 + 25,48 + 25,69 + 23,94 + 25,91 + 24,41 + 24,79 + 25,02 + 25,76 + 24,87$ $= 293,02$					
$CSI = \frac{WT}{HS} 100\%$					

$$\text{CSI} = \frac{293,02}{5} 100\% \\ = 58,60 \text{ (Cukup Puas)}$$

Dalam penelitian ini setelah diolah dengan metode CSI maka nilai Indeks Kepuasan Pengunjung sebesar 58,60%. Jika dilihat dari kriteria kepuasan pengunjung besaran *optimum score* lebih dari 40% (skala 41% - 60%) artinya kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Desa Wisata Jambu Kediri berada pada kriteria “cukup puas”, dapat dilihat dari distribusi jawaban pada variabel bukti fisik memiliki rata-rata tingkat pelayanan rendah, tetapi semua indikator memiliki nilai rata-rata cukup puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa realita yang mereka rasakan memiliki selisih yang cukup jauh dengan harapan sehingga diperlukan peningkatan dan perbaikan kinerja pada semua indikator.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Dalam hal ini kepuasan pengunjung sebagai variabel terkait/dependen yang disimbolkan dengan Y terhadap variabel bebas/independen yang terdiri dari Bukti Fisik (Tangible) (X_1), Keandalan (Reliability) (X_2), Daya Tanggap (Responsiveness) (X_3), Jaminan (Assurance) (X_4), Kepedulian (Emphaty) (X_5). Setelah mendapatkan model persamaan regresi kemudian dilakukan interpretasi terhadap uji kecocokan model tersebut yang dilanjutkan dengan pengujian statistik yang terdiri dari Uji F, Uji T dan Koefisien Determinasi (R^2).

1. Uji Kecocokan Model

Tabel 10. Hosmer and Lemeshow Test

Model	Chi-square	df	Sig.
1.	2,840	7	0,899

Sumber: *Analisis Data Primer, 2024 (diolah)*

Dari tabel 10 diperoleh nilai sig. 0,899 > 0,05, maka H_0 diterima (Model FIT) yang artinya model *regresi binary logistik* layak dipakai untuk analisis selanjutnya karena tidak ada perbedaan yang nyata antara klasifikasi yang diprediksi (*predicted probabilities*) dengan klasifikasi yang diamati (*observed probabilities*).

2. Menguji Keseluruhan Parameter Dengsn Menggunakan Uji G

Tabel 11. Omnibus Test of Model Coefficients

Model	Chi-square	df	Sig.
Step	51,146	5	0,000
Block	51,146	5	0,000
Model	51,146	5	0,000

Sumber: *Analisis Data Primer, 2024 (diolah)*

Berdasarkan hasil output pada tabel 19. Dapat dilihat bahwa nilai chi-square yang diperoleh adalah 51,146 dengan drajat kebebasan = 5, nilai $p = 0,000$. Karena nilai = $0,000 < \alpha = 0,05$ maka disimpulkan minimal ada satu variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Model Summary

Model	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1.	24,910 ^a	0,452	0,765

Sumber: *Analisis Data Primer, 2024 (diolah)*

Berdasarkan hasil output pada tabel 20. Dilihat bahwa nilai G adalah 24,910. Kemudian diperoleh nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,765 berarti bahwa variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian) mampu menjelaskan 76,5% variabel dependen kepuasan konsumen dan sisanya 23,5% dijelaskan oleh faktor lain.

3. Pengubah yang terdapat dalam model regresi logistic tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Tabel 13. Variabels in The Equation

	β	S.E	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Bukti Fisik	3,815	1,135	10,344	1	0,008	12,191
Kecepatan	0,292	0,615	1,313	1	0,928	0,305
Daya Tanggap	-1,133	0,995	8,116	1	0,020	2,439
Jaminan	2,468	0,879	10,530	1	0,006	23,434
Kepedulian	-1,234	1,954	3,130	1	0,229	1,299
Constanta	-24,995	8,650	11,207	1	0,004	0,000

Sumber: *Analisis Data Primer, 2024 (diolah)*

1) Dari tabel 13. diperoleh persamaan

$$\pi(x) = \frac{\exp(-24,995 + 3,815x_1 + (-1,133x_3) + 2,468x_4)}{1 + \exp(-24,995 + 3,815x_1 + (-1,133x_3) + 2,468x_4)}$$

2) *Odds ratio* digunakan untuk memudahkan interpretasi model regresi logistik biner, yang dimana telah diketahui dari hasil uji signifikan parameter secara parsial bahwa variabel independen yang signifikan mempengaruhi variable dependen adalah Bukti Fisik, Daya Tanggap dan Jaminan.

a. Bukti Fisik

Nilai odds ratio atau Exp (β) pada variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 12,191. Semakin baik bukti fisik seperti kualitas bangunan, kelengkapan fasilitas dan kerapian karyawan akan meningkatkan peluang kepuasan 12,191 kali. Sedangkan nilai signifikan variabel Bukti Fisik (X1) sebesar $0,008 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

b. Kecepatan

Nilai odds ratio atau Exp (β) pada variabel kecepatan (X2) 0,305. Semakin baik kecepatan waktu dalam melayani dan pengetahuan karyawan tentang produk yang dijual akan meningkatkan peluang kepuasan 0,305 kali. Sedangkan Nilai signifikan Keandalan (X2) sebesar $0,928 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

c. Daya Tanggap

Nilai odds ratio atau Exp (β) pada variabel daya tanggap (X3) sebesar 2,439. Semakin baik daya tanggap seperti ketangapan dalam keluhan dan kesipana dalam membantu pengunjung akan meningkatkan peluang kepuasan 2,439 kali. Sedangkan nilai signifikan variable Daya Tanggap (X3) sebesar $0,020 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima yang artinya daya tanggap berpengaruh terhadap kepusan pengunjung.

d. Jaminan

Nilai odds ratio atau Exp (β) pada variabel jaminan (X4) sebesar 23,434. Semakin baik jaminan seperti keahlian dalam mengelola pengunjung, karyawan memberikan rasa aman dan kesabaran karyawan dalam pelayanan akan meningkatkan peluang kepuasan 23,343 kali. Sedangkan Nilai signifikan variabel Jaminan (X4) sebesar $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima yang artinya Jaminan berpengaruh terhadap kepusan pengunjung.

e. Kepedulian

Nilai *odds ratio* atau Exp (β) pada variabel kepedulian (X5) sebesar 1,299. Semakin baik keramahan karyawan dan kepedulian karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggan akan meningkatkan peluang kepuasan 1,299 kali. Sedangkan nilai signifikan kepedulian (X5) sebesar $0,229 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

3). Uji Parsial di lihat dari tabel 26 diperoleh nilai $\alpha = 0,05$ dan $df = 1$ pada tabel *chi-square* dipeeeoleh nilai *chi-square* tabel = 3,841. Dari tabel hasil uji statistik *wald* diatas nilai uji statistik *wald* pada variabel X_2 dan X_5 lebih kecil dari nilai *chi-square* tabel. Dari hasil uji *wald* dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, ini berarti bahwa hanya variabel X_1 , X_3 dan X_4 yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam pelayanan yang dilakukan desa wisata jambu Kediri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Jambu Kediri dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) tingkat kepuasan Pengunjung Desa Wisata Jambu secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas dengan nilai/skor sebesar 58,60%, dapat dilihat dari distribusi jawaban pada variabel bukti fisik memiliki rata-rata tingkat pelayanan rendah, tetapi semua indikator memiliki nilai rata-rata cukup puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa realita yang mereka rasakan memiliki selisih yang cukup jauh dengan harapan sehingga diperlukan peningkatan dan perbaikan kinerja pada semua indikator.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Desa Wisata Jambu Kediri pada model regresi logistik biner terdapat 3 variabel predictor yaitu bukti fisik (X_1), daya tanggap (X_3) dan jaminan (X_4) sedangkan variabel kecepatan (X_2) dan Kepedulian (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dilihat dari kepuasan konsumen diketahui bahwa konsumen belum puas terhadap indikator bukti fisik bagi Desa Wisata Jambu Kediri diharapkan dapat memperbaiki indikator bukti fisik seperti merenovasi bangunan yang rusak agar kualitas bangunan baik, merawat fasilitas yang dimiliki agar lebih bersih sehingga pengunjung merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh Desa Wisata Jambu dan melakukan pengelolaan kembali sehingga dapat meningkatkan unsur-unsur keunikan, keindahan, keanekaragaman dan daya Tarik dari tempat wisata untuk menarik pengunjung agar berkunjung ke Desa Wisata Jambu Kediri.
2. Bagi Desa Wisata Jambu Kediri diharapkan dapat memperbaiki indikator daya tanggap seperti melakukan pelayanan yang cepat kepada pengunjung, karyawan selalu bersedia membantu pengunjung dan karyawan tanggap dalam melayani keluhan pengunjung dengan cara menunjukkan rasa empati terhadap keluhan pelanggan.
3. Bagi Desa Wisata Jambu Kediri diharapkan dapat memperbaiki indikator jaminan seperti meningkatkan jaminan, yang dimana jaminan menjadi salah satu faktor penting terhadap kepuasan pengunjung. Jaminan yang diberikan oleh Desa Wisata Jambu sudah cukup baik, perlu ditingkatkan dan dipertahankan keramahan karyawan, karena keramahan karyawan akan membuat pengunjung merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk lebih memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel kualitas pelayanan tetapi juga pada variabel-variabel lain seperti kesediaan pengunjung membayar (*Williams To Pay*) jika Desa Wisata Jambu Kediri diterapkan pembayaran tiket masuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, H. R., & Subagio, R. T. (2020). *Penerapan metode CSI untuk pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen*. Jurnal Sistem Cerdas, 3(3), 241-252.
- Andini, N. (2013). *Pengorganisasian komunitas dalam pengembangan agrowisata di desa wisata studi kasus: desa wisata Kembangarum, Kabupaten Sleman*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota 24(3), 173-188
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8190473>
- Indrajaya, D. (2018). *Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery*. IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains dan Teknologi, 2(3), 1-6.
- Intan, D. R., Lubis, W., & Harahap, W. U. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan*

Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Agrowisata Sapi Perah di Berastagi.

- Kader, A., & Abd. Radjak, D. (2020). *Pembangunan Ekonomi Masyarakat Melalui Agrowisata. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*. Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers
- Pratiwi, R., Budiman, E. W., & Widiatmanta, J. (2022). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Kopi Karanganyar Kabupaten Blitar (Studi Kasus di Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Nglebok, Kabupaten Blitar)*. *Grafting: Jurnal Ilmiah Ilmu Pertanian*, 12(1), 41-51.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1279-1291.
- Putri, D. C. D. (2023). *Arahan Pengembangan Desa Wisata Jambu Di Kabupaten Kediri Berbasis Community-Based* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Roflin, E., Riana, F., Munarsih, E., & Liberty, I. A. (2023). *Regresi Logistik Biner dan Multinomial*. Penerbit NEM.
- Sari, M. E., & Hermawansyah, A. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index (CSI) Di PPU*. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4), 436-449.
- Shodiq, A. A., Amang, B., Hamid, U., Dewi, R., & Alam, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Izaunet Berkah Mandiri di Makassar*. *Center of Economic Students Journal*, 4(4), 290-303.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). *Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Suprayogi, M. A. (2022). *Analisis Regresi Logistik Biner Pada Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Evaluasi Kinerja Barang Milik Negara di Provinsi DKI Jakarta*. *VARIANCE: Journal of Statistics and Its Applications*, 4(1), 35-45.