

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

(Studi pada Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience, Kabupaten Malang)

Agfa Fitriajaya, Yaqub Cikusin, Ainul Chanafi

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jalan MT Haryono 193 Malang, 6514, Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang, Jalan MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: 22101092116@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, apa saja permasalahan yang di hadapi oleh pelanggan, dan untuk mengetahui faktor penyebab yang mempengaruhi pelayanan pada Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data di peroleh dari melalui wawancara dengan pengunjung yang telah menikmati layanan di Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience. Variabel kualitas pelayanan di ukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sedangkan kepuasan pengunjung diukur melalui tingkat kesesuaian antar harapan dan kenyataan yang di terima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial, dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, sedangkan dimensi *tangibles* memberikan pengaruh paling kecil. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan layanan dan kecepatan dalam merespon kebutuhan pengunjung menjadi faktor penting yang perlu di tingkatkan oleh pihak pengelola. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh akan berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience di sarankan untuk terus memperbaiki aspek pelayanan, khususnya pada dimensi keandalan dan daya tanggap, guna menciptakan pengalaman wisata yang lebih optimal dan berkesan.

Kata Kunci: Gamma Grape Experience; Kepuasan Pengunjung; Kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The objectives of this study are to determine service quality, customer complaints, and the causal factors influencing service at the Gamma Grape Experience Educational Tour. This study employed qualitative methods. Data were collected through interviews with visitors who had enjoyed the services at the Gamma Grape Experience Educational Tour. Service quality variables were measured using the five dimensions of SERVQUAL:

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Visitor satisfaction was measured by the degree of correspondence between expectations and perceived reality.

The results of the study indicate that service quality simultaneously has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Partially, the reliability and responsiveness dimensions have the most dominant influence on increasing visitor satisfaction, while the tangibles dimension has the least influence. This indicates that service accuracy and speed in responding to visitor needs are important factors that need to be improved by management. The conclusion of this study is that improving overall service quality will have a significant impact on visitor satisfaction. Therefore, the management of the Gamma Grape Experience Vineyard Educational Tour is advised to continue improving service aspects, particularly the reliability and responsiveness dimensions, to create a more optimal and memorable tourism experience.

Keywords: *Gamma Grape Experience; Service Quality; visitor satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan ekonomi daerah yang memiliki peranan strategis dalam meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan lapangan kerja, serta memperkenalkan potensi lokal kepada wisatawan. Dalam era kompetisi global saat ini, destinasi wisata tidak hanya diuntut untuk menawarkan daya tarik alam atau budaya, tetapi juga harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul upaya menciptakan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung menjadi indikator utama keberhasilan suatu objek wisata karena berpengaruh langsung terhadap keputusan untuk berkunjung kembali dan memberikan rekomendasi positif kepada wisatawan lain.

Kabupaten Malang memiliki beberapa wisata yang bervariasi mulai dari wisata alam, wisata sejarah, dan wisata agrowisata. Salah satu wisata agrowisata yang menarik di Kabupaten Malang adalah Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience, yang menawarkan konsep unik berupa pengalaman langsung dalam kegiatan edukasi budidaya anggur serta interaksi dengan alam. Meskipun memiliki daya

tarik tersendiri, keberlangsungan dan perkembangan wisata ini sangat bergantung pada kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pengunjung.

Kualitas pelayanan dalam konteks pariwisata dapat diartikan sebagai kemampuan pihak pengelola destinasi wisata dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung. Berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengunjung, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pengunjung cenderung merasa kecewa.

Dalam praktiknya, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh pengelola Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience, seperti keterbatasan fasilitas, jumlah tenaga kerja yang terbatas, serta belum optimalnya kecepatan dan ketepatan pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi

memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, agar pengelola dapat melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience Kabupaten Malang?
2. Apa saja bentuk permasalahan yang di hadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan di Gamma Grape Experience?
3. Apa saja faktor penyebab yang mempengaruhi pelayanan pada Gamma Grape Experience?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimaa kualitas pelayanan di Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience.
2. Untuk mengetahui apa saja permasalahan yang di hadapi oleh pelanggan terhadap Gamma Grape Experience.
3. Untuk mengetahui faktor penyebab yang mempengaruhi pelayanan pada Gamma Grape Experience.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat atau pengunjung agar dapat merasakan pelayanan yang baik sehingga tidak ada lagi permasalahan yang muncul akibat dari kurangnya pelayanan yang di berikan oleh Gamma Grape Experience.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tjiptono (2016),dapat di sampaikan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan Menurut Kotler dan Keller (2016: 284), terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*):
Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*):
Kesediaan dan kecepatan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Jaminan (*Assurance*):
Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan.
4. Empati (*Empathy*):
Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan, serta pemahaman terhadap keinginan dan kebutuhan mereka.
5. Berwujud (*Tangibles*):
Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan karyawan yang memberikan kesan profesional dan berkualitas.

Kepuasan Konsumen

Menurut Wilkie dalam Tjiptono (2014), kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen:

- a. Kualitas Produk, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas Pelayanan Atau Jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi.
- d. Harga, yaitu produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Metode Pengukuran Kualitas Konsumen

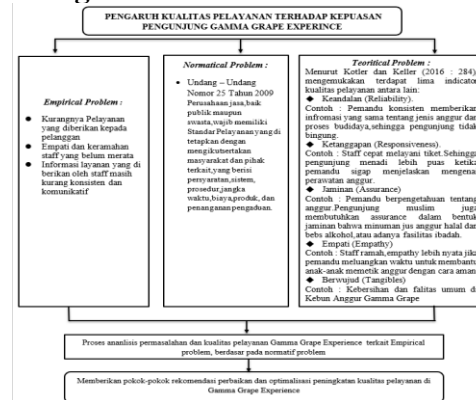
Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014), terdapat empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem Keluhan dan Saran
Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan.
2. *Ghost/Mystery Shopping*
Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa
3. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan selayaknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi

dan supaya dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. *Survei Kepuasan Pelanggan*
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan feedback langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah peneliti.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain - lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Tahap awal yang peneliti lakukan ialah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman dan definisi yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara sistematis tentang

Kualitas Pelayanan di Gamma Grape Experience. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono.

Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini maka instrument penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

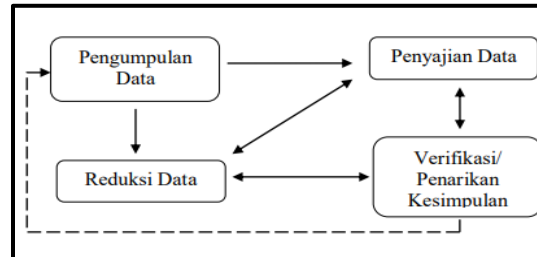
1. Peneliti sendiri, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan kualitatif, sejalan dengan hal tersebut sehingga instrumen penelitian banyak bergantung pada peneliti itu sendiri, disini peneliti juga dimaksudkan sebagai instrumen utama (instrument guide) yang mampu melakukan observasi dengan menggunakan panca indera dalam melakukan penelitian mengenai berjalannya Kualitas Pelayanan Gamma Grape Experience.
2. Pedoman wawancara yaitu peneliti melakukan tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan dengan penelitian untuk memperoleh informasi dari informan. Pedoman wawancara yang peneliti gunakan saat melakukan wawancara dengan beberapa subjek penelitian di Gamma Grape Experience berupa kisi-kisi wawancara dan beberapa kisi-kisi pertanyaan yang berkaitan dengan indikator evaluasi.
3. Alat pendukung yaitu peneliti melakukan penelitian pengamatan serta wawancara disini peneliti menggunakan berupa alat pendukung seperti alat tulis, smartphone, atau kamera untuk memperoleh foto.

Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kualitatif yang

berupa tulisan-tulisan dalam bentuk kumpulan kata, tidak berupa angka dan telah dikumpulkan dengan berbagai macam cara diantaranya, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Gambar 2. Model Interaktif Miles dan Huberman



Sumber : Matthew B.miles , A. Michael huberman, (2009:20): Analisa Data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience merupakan salah satu destinasi wisata edukatif di Kabupaten Malang yang menawarkan pengalaman yang tak hanya berwisata, namun juga mendapatkan edukasi mengenai budidaya buah anggur secara langsung dan alami. Pengunjung dapat melihat proses penanaman, perawatan, hingga pemanenan buah anggur secara langsung dari pohon dengan di pandu oleh guide. Tempat wisata ini juga menyediakan fasilitas seperti:

1. Kebun anggur
2. Billiard
3. kolam renang
4. Kolam pancing
5. Resto
6. Cottage
7. Wahana tempat bermain untuk anak-anak
8. Area edukasi
9. Musholla
10. Tempat parkir
- 11.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience, Kabupaten Malang.

Hal ini mendukung Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui lima dimensi utama.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Sari & Widodo (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di sektor wisata. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

Faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung adalah *Empathy*, yang berarti perhatian dan keramahan petugas sangat menentukan kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berada di lokasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Edukasi Kebun Anggur Gamma Grape Experience, Kabupaten Malang.

Seluruh dimensi pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terbukti meningkatkan kepuasan pengunjung. Dari ke lima dimensi tersebut, *Empathy* menjadi faktor yang paling dominan,

menunjukkan bahwa perhatian keramahan, dan sikap peduli petugas memiliki peran besar dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan.

Dengan demikian, semakin baik kualitas yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sari, D. N., & Widodo, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata alam di Jawa Timur. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 9(2), 134–142.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer*

Focus Across the Firm (7th ed.).
McGraw-Hill Education.