

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang)

Lutfi Wahyu Adytia *)

Budi Wahono **)

M Khoirul ABS ***)

Email : lutfiwahyuadytia25@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Kampung Warna-Warni Jodipan is an increasingly popular tourist destination in Malang City. This study aims to analyze the effect of service quality and location on visitor satisfaction in Kampung Warna-Warni Jodipan. Service quality includes friendliness, speed, accuracy, consistency, reliability, and responsiveness of officers in serving visitors. Meanwhile, location factors include ease of access, availability of supporting facilities, comfortable and safe environment, strategic location, and visibility and availability of information. This study used a survey method by distributing questionnaires to visitors of Kampung Warna-Warni Jodipan. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis to determine the effect of service quality and location on visitor satisfaction simultaneously and partially. The results showed that service quality and location have a positive and significant effect on visitor satisfaction in Kampung Warna-Warni Jodipan, both simultaneously and partially. Thus, efforts to improve service quality and strategic location selection are very important to increase visitor satisfaction, which in turn will support the development of tourism in Malang City in a sustainable manner.

Keywords: Service Quality, Location, Visitor Satisfaction, Kampung Warna-Warni Jodipan, Tourism.

Pendahuluan

Pariwisata merupakan tempat membuang penat dari berbagai macam pikiran yang berat. Menurut KBBI, Pariwisata; Pelancongan; Turisme adalah kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi. Definisi Pariwisata secara umum yaitu: Keseluruhan kegiatan pemerintahan, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan. Menurut Burkat dalam Damanik (2006) Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan – tujuan di luar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan – kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Kawasan perkotaan merupakan tempat yang menjanjikan kehidupan yang lebih layak bagi seseorang. Adanya berbagai daya tarik dikawasan perkotaan mendorong seseorang untuk lebih memilih bermukim di wilayah tersebut. Menurut Clay (1979;15-16), beberapa pengaruh yang mendorong masyarakat untuk bermukim di pusat kota adalah (1) kawasan perkotaan dianggap sebagai tempat dilakukannya semua pusat kegiatan, (2) pusat kota memiliki banyak lapangan pekerjaan, (3) tinggal dikawasan perkotaan merupakan sebuah gaya hidup, (4) memiliki rumah di wilayah perkotaan merupakan sebuah investasi yang bernilai tinggi.

Kota Malang yang berada di provinsi Jawa Timur merupakan Kota yang memiliki angka pertumbuhan penduduk yang tinggi, menurut data dari badan pusat statistik (BPS) Kota Malang, merilis hasil sensus penduduk (SP2020). Tercatat penduduk Kota Malang pada bulan September 2020 sebanyak 843.810 jiwa. Dalam jangka waktu sepuluh tahun 2010, jumlah penduduk Kota Malang mengalami penambahan sekitar 23.567 jiwa. Pembengkakan ini dilatar belakangi karena Kota Malang

adalah pusat perekonomian dan pusat pendidikan, sehingga banyak pendatang dari pulau jawa maupun luar pulau jawa maupun luar pulau yang ingin beradu nasib maupun memperoleh pendidikan.

Permukiman kumuh menjadi permasalahan yang sering di jumpai pada wilayah perkotaan di Indonesia. Kota Malang merupakan salah satu contoh kawasan perkotaan yang memiliki permasalahan tersebut. Menurut Putri (2016, para.7), terdapat 29 kelurahan di Kota Malang yang termasuk kategori kumuh, beberapa diantaranya adalah kelurahan Polehan, Sukun, Kotalama dan termasuk kelurahan Jodipan.

Setelah kampung jodipan berubah menjadi kampung warna – warni jodipan (obyek wisata), Dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat (DPUPR) Kota Malang memberikan toleransi kepada warga yang tinggal di sekitar bantara daerah aliran sungai (DAS) brantas khususnya warga jodipan karena wilayahnya sudah tertata dan tidak lagi kumuh. DPUPR serta dinas perumahan dan kawasan pemukiman (DPKP) kota malang juga memiliki program baru pada tahun 2016 yaitu kota tanpa kumuh (KOTAKU) dalam upaya penanganan pemukiman kumuh yang ada di kota malang. Hal tersebut setidaknya membuat kampung jodipan menjadi lebih aman dari ancaman pengangguran. Walikota Malang bahkan berencana menetapkan pemukiman warga jodipan dan ksatrian di bantaran sungai brantas sebagai salah satu obyek wisata Kota Malang (Taufiqurrahman, Jawa Pos: 2016).

Kampung jodipan yang terletak di jalan Ir. H. Juanda no. 9 RT 09/ RW 02 kelurahan jodipan, kecamatan blimbing, Kota Malang kini memiliki wajah yang berbeda. Kampung tersebut saat ini lebih dikenal dengan Nama “Kampung warna – warni Jodipan”. Masih dalam sebuah artikel online yang ditulis oleh Eko Widinto (2016, para. 1) menjelaskan awal mula kemunculan kampung wisata ini berasal dari inisiatif sejumlah mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang yang tergabung dalam kelompok guyspro (guys of public relation). Mereka melibatkan komunitas mural dan seniman untuk melukis dinding rumah warga dengan warna yang beragam agar menghilangkan kesan kumuh dan berharap masyarakat memiliki kesadaran yang lebih besar akan lingkungannya. Upaya tersebut kemudian di sambut baik oleh masyarakat yang juga ikut berpartisipasi dalam perubahan kampung jodipan dan mampu merubah image kampung tersebut.

Kampung Jodipan sekarang ini sudah menjadi objek wisata yaitu dengan nama Kampung warna - warni Jodipan yang terbentuk pada tanggal 4 september 2016, upaya perbaikan lingkungan telah dilakukan oleh Masyarakat Jodipan dilihat dari partisipasi masyarakat dalam upaya perbaikan lingkungan yaitu dengan membersihkan lingkungan, mengecat beraneka warna pada dinding, pagar maupun keramik di jalan. Keunikan kampung jodipan yang berwarna itu dilirik oleh pemerintah. Pada tahun 2017 Walikota Malang Mochamad Anton meresmikan kampung warna – warni jodipan. Selain itu, Kampung warna – warni Jodipan juga pernah dijadikan sebagai tempat syuting film layar lebar, yaitu film Yowis Ben.

Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2020), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyampaian jasa suatu perusahaan.

Kotler dan Armstrong (2020) menekankan bahwa lokasi merupakan kegiatan perusahaan untuk membuat produk tersedia bagi target pelanggan dan pemilihan lokasi strategis akan mempengaruhi kesuksesan bisnis.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan antara ekspektasi atau harapan pelanggan sebelum menggunakan produk atau jasa dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.

Dari latar belakang peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung : Studi Kasus pada Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang”** .

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Kepuasan Pengunjung

Menurut Lupiyoadi (2020), kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka, yang dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Menurut Lovelock dan Wirtz (2020), indikator kepuasan pengunjung mencakup:

- 1) Kepuasan keseluruhan
- 2) Kesesuaian harapan
- 3) Minat berkunjung kembali
- 4) Kesiediaan merekomendasikan
- 5) Kinerja karyawan

Kualitas Pelayanan

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020) mengembangkan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi:

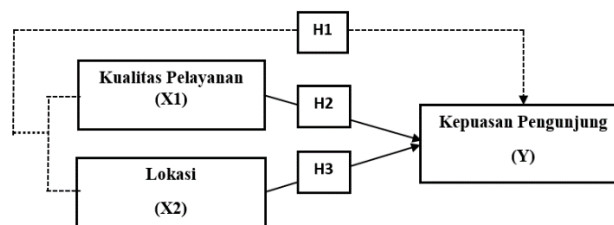
- 1) Bukti Fisik
- 2) Keandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Empati

Lokasi

Kotler dan Armstrong (2020) menekankan bahwa lokasi merupakan kegiatan perusahaan untuk membuat produk tersedia bagi target pelanggan dan pemilihan lokasi strategis akan mempengaruhi kesuksesan bisnis. Menurut Tjiptono (2020), indikator lokasi adalah:

- 1) Akses
- 2) Visibilitas
- 3) Lalu Lintas
- 4) Tempat Parkir Yang Luas
- 5) Ekspansi

Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara atau dugaan yang paling memungkinkan yang harus dicari kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung
- H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung
- H3 : Lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatori adalah suatu metode yang digunakan untuk menjelaskan serta menguji antar variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini dilaksanakan pada tempat pariwisata Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang yang bertempat di jalan, Jalan Ir. H. Juanda 6, Jodipan, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65137. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengunjung Kampung warna – warni Jodipan Kota Malang. Penarikan sampel dari penelitian ini menggunakan accidental sampling dengan pertimbangan memberikan kuisioner kepada pengunjung yang berwisata di Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang. Adapun rumus penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Malhotra. Rumus dari Malhotra sendiri adalah seluruh indikator dari seluruh variabel dikali lima. Maka di temukan sampel dari penelitian ini sebagai berikut: $15 \times 5 = 75$. Sample dari penelitian ini sebanyak 75 orang.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Indikator	r Hitung	r tabel N=75, a = 5%	Keterangan
Y	Y1	0,891	0,2272	Valid
	Y2	0,875		Valid
	Y3	0,867		Valid
	Y4	0,780		Valid
	Y5	0,732		Valid
X1	X1.1	0,791	0,2272	Valid
	X1.2	0,817		Valid
	X1.3	0,852		Valid
	X1.4	0,824		Valid
	X1.5	0,809		Valid
X2	X2.1	0,854	0,2272	Valid
	X2.2	0,789		Valid
	X2.3	0,669		Valid
	X2.4	0,782		Valid
	X2.5	0,815		Valid

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas nilai koefisien korelasi (r hitung) masing-masing item pernyataan dibandingkan dengan r tabel, jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ hitung}$ dengan taraf signifikansi 5% (0,05) maka pernyataan dinyatakan valid. Nilai r tabel dengan $df = n-2$, $n = 75$ maka $df = n-2 = 75-2 = 73$ sebesar 0,2272. Berdasarkan hasil pengujian dapat dinyatakan bahwa kuesioner yang didapatkan lebih besar dari r tabel sehingga dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian

Uji Realibilitas

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,887	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,876	Reliabel
Lokasi (X2)	0,840	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pengujian reliabilitas dilakukan berdasarkan item pernyataan pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai *Cronbach's Alpha* $\geq$ taraf *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 maka item pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameter sa,b	Mean	,0000000
	Std.Deviation	2,17335456
Most Extreme Differences	Absolute	0,092
	Positive	0,068
	Negative	-0,092
Test Statistic		0,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,188 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar $0,188 > 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh data Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	,403	2,482	Bebas multikolinearitas
X2	,403	2,482	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan hasil uji asumsi multikolinearitas, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai tolerance ,403 dan VIF 2,482, dan variabel Lokasi (X2) memiliki nilai tolerance ,403 dan VIF 2,482. Melihat output uji multikolinearitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Hal ini ditandai dengan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 untuk semua variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	2.497	1.133		2.204	.031
	Kualitas Pelayanan	-.152	.086	-.321	-1.766	.082
	Lokasi	.109	.082	.241	1.327	.189

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji glejser diketahui seluruh variabel penelitian ini memiliki nilai sig $> 0,05$ dengan nilai sig pada variabel Kualitas Pelayanan 0,082, dan nilai sig Lokasi sebesar 0,189. Jika nilai sig $> 0,05$ maka dinyatakan bebas heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian ini dinyatakan bebas heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	2.382	1.654		1.441	.154
	Kualitas Pelayanan	.729	.067	.772	10.905	.000
	Lokasi	.140	.063	.158	2.233	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data primer, diolah 2024

Dari hasil analisis di atas, maka dapat diimpresasikan model regresi penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

$$Y = 2,382 + 0,729x_1 + 0,140x_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

X1 : Kualitas Pelayanan

α : Konstanta

X2 : Lokasi

β_1, β_2 : Koefisien Regresi

e : Standart eror

Persamaan regresi menunjukkan :

1. Koefisien regresi X1 sebesar 0,729 mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan, dengan anggapan variabel lainnya tetap, akan diikuti oleh peningkatan pada variabel Kepuasan Pengunjung.
2. Koefisien regresi X2 sebesar 0,140 mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel Lokasi, dengan anggapan variabel lainnya tetap, akan diikuti oleh peningkatan pada variabel Kepuasan Pengunjung.

Uji Hipotesis

Uji f (Uji Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji f (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	627.130	2	313.565	64.590	.000 ^b
	Residual	349.537	72	4.855		
	Total	976.667	74			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Data primer, diolah 2024

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen dengan tujuan mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat nilai (alpha) sebesar 5% (0,05). Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini berupa Kualitas Pelayanan (X1), dan Lokasi (X2), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y), dan apakah model tersebut sesuai atau tidak. Hasil dari uji F (Simultan) dalam penelitian ini yang didapatkan yakni berdasarkan tabel 7 didapat nilai Sig. 0.000 lebih kecil dari pada 0,05 (5%) maka dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Lokasi (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	2.382	1.654		1.441	.154
Kualitas Pelayanan	.729	.067	.772	10.905	.000
Lokasi	.140	.063	.158	2.233	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 8 hasil uji t dapat diimpresasikan sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel kecerdasan emosional (X1) = 10.905 atau > t table = 1.666. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan

Pengunjung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) terbukti, yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

2. Nilai t hitung variabel kecerdasan spritual (X2) sebesar = 2.233 atau > t table = 1.666. Hal ini menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) terbukti, yaitu kecerdasan emosional berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.649	.639	2.490

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R² pada penelitian ini, diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,639. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Lokasi, memberikan kontribusi pengaruh secara bersama-sama sebesar 63,9% terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung. Sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model regresi penelitian ini. Dengan demikian, kedua variabel independen secara simultan cukup berpengaruh signifikan dan mendominasi variabel dependen Kepuasan Pengunjung.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung secara simultan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Hasil tersebut mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk Kepuasan Pengunjung yang positif terhadap wisatawan Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Kotler dan Keller (2016) juga menekankan pentingnya kualitas pelayanan dan lokasi dalam mencapai kepuasan konsumen. Mereka berpendapat bahwa perusahaan harus memberikan pelayanan yang unggul dan memilih lokasi yang sesuai dengan target pasar untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang tinggi, meliputi keramahan, kecepatan, kehandalan, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung, ketepatan dan konsistensi, serta responsivitas dan empati karyawan, akan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lokasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Lokasi yang strategis dan mudah diakses dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengunjung, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, lokasi yang strategis, mudah diakses, dilengkapi dengan fasilitas penunjang, berada di lingkungan yang nyaman dan aman, serta memiliki visibilitas dan ketersediaan informasi yang baik, akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengunjung, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap tempat tersebut.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Simpulan

Orientasi tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung (studi kasus pada Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang). Berikut hasil kesimpulan dari penelitian ini:

- a. Secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Lokasi (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang.
- b. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang.
- c. Variabel Lokasi (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang.

Keterbatasan

- a) Dikarenakan penarikan jawaban responden menggunakan metode kuisioner, peneliti tidak dapat menjamin kejujuran jawaban atas seluruh pernyataan tiap-tiap variabel.
- b) Beberapa variabel dependen berupa Kualitas Pelayanan, dan Lokasi yang peneliti catumkan dalam penelitian ini, belum cukup dalam mempengaruhi variabel independen yaitu Kepuasan Pengunjung.

Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya
Untuk pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjutdianjurkan supaya:
 - a. Melakukan observasi data primer berupa wawancara terhadap siapa saja yang bersangkutan tentang wisatawan Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel-variabel baru yang sekiranya lebih berpengaruh daripada variabel-variabel yang peneliti cantumkan.
2. Bagi Instansi
Peneliti berharap instansi yang bersangkutan, dalam hal ini Kampung Warna – Warni Jodipan Kota Malang menitik beratkan pada kedua variabel yang disematkan dalam penelitian ini. Kampung Warna-Warni Jodipan merupakan salah satu destinasi wisata yang semakin populer di Kota Malang. Keunikan konsep kampung yang dihiasi dengan cat warna-warni menjadi daya tarik utama bagi pengunjung. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung, penting untuk memperhatikan faktor-faktor seperti Kualitas Pelayanan dan Lokasi.
 - a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung
Keramahan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, seperti memberikan informasi dan membantu pengunjung selama berada di kampung. Kecepatan dan ketepatan pelayanan, seperti waktu tunggu yang singkat untuk mendapatkan tiket masuk atau pelayanan lainnya. Konsistensi dan kehandalan pelayanan, sehingga pengunjung merasa yakin akan mendapatkan pengalaman yang sama baiknya setiap kali berkunjung. Responsivitas petugas dalam menangani keluhan atau permintaan khusus dari pengunjung.
 - b) Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung
Kemudahan akses menuju Kampung Warna-Warni Jodipan, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Ketersediaan fasilitas penunjang seperti tempat parkir yang luas dan aman. Lingkungan yang nyaman, aman, dan bebas dari polusi atau kebisingan. Kestrategisan lokasi yang dekat dengan pusat kota atau fasilitas umum lainnya. Visibilitas dan ketersediaan informasi yang jelas, seperti papan petunjuk arah atau peta lokasi.

Referensi

- Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Malang. (2016). Laporan Penanganan Permukiman Kumuh di Kampung Jodipan. Malang: DPUPR Kota Malang.
- Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang. (2016). Pedoman Pelaksanaan Program Kota Tanpa Kumuh (KOTAKU). Malang: DPKP Kota Malang.
- Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (13th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi (3rd ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation (6th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Manengal, A. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 105-118.
- 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.
- Pemerintah Kota Malang. (2017). Laporan Peresmian Kampung Warna-Warni Jodipan. Malang: Pemerintah Kota Malang.
- Putri, E. (2016). Identifikasi Kawasan Permukiman Kumuh di Kota Malang. *Jurnal Teknik ITS*, 5(2), C99-C103.
- Taufiqurrahman. (2016). Walikota Malang Akan Tetapkan Jodipan-Ksatrian Sebagai Objek Wisata. *Jawa Pos*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.

Lutfi Wahyu Adytia *) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Budi Wahono **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

M Khoirul ABS ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma