Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi **e-ISSN**: 2549-4236, **p-ISSN**: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 23, No 3 (2023): Oktober, 3403-3406
DOI: 10.33087/jiubj.v23i3.4168

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan

Fitrianti, Ruski, Subandi Widjaya
Programm Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Bangkalan
Correspondence: fitrihfitrih43@gmail.com, Ruski@stkippgri-bkl.ac.id,, subandy@stkippgri-bkl.ac.id

Abstrak. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan.Variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini ialah kepuasan pengunjung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluru pengunjung yang mengunjungi kolam renang syafira. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *random sampling* dimana semua individu dalam populasi memiliki peluang menjadi anggota sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah MANOVA (*Multivariate Analysis Of Variance*). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa arga terdapat pengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung, karena variable harga berpengaruh positif karena variabel harga menunjukkan nilai sig 0,024<0,05 dan $t_{hitung}>t_{tabel}$ atau 2,391>2,051 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung, karena variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif karena variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai sig 0,002<0,05 dan $t_{hitung}>t_{tabel}$ atau 3,489>2,051 maka dapat disimpulkan bahwa H_O ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung

Abstract. *This study was made to determine the effect of price and service quality on visitor satisfaction at Syafira Swimming Pool, Burneh District, Bangkalan Regency.The independent variables in this study were price and service quality, while the dependent variable in this study was visitor satisfaction.The population in this study were all visitors who visited the Syafira swimming pool.The sample in this study is the entire population. The technique used in sampling is a random sampling technique where all individuals in the population have the opportunity to become members of the sample. Data collection techniques used are questionnaires and documentation. And the analysis technique used is MANOVA (Multivariate Analysis Of Variance). The results of the study show that price has an influence on the visitor satisfaction variable, because the price variable has a positive effect because the price variable shows a sig value of 0.024< 0.05 and tcount>ttable or 2.391>2.051, it can be concluded that H0 is rejected and Ha is accepted. And the quality of service has an effect on the visitor satisfaction variable, because the service quality variable has a positive effect because the service quality variable shows that the sig value is 0.002<0.05 and tcount>ttable or 3.489>2.051, so it can be concluded that HO is rejected and Ha is accepted.*

Keywords **:** *price, service quality, visitor satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada zaman ini di berbagai belahan dunia memiliki tempat wisata, dimana pariwisata sendiri merupakan salah satu sektor utama dalam pergerakan pertumbuhan ekonomi negara. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam perbaikan struktur ekonomi dan proses pembangunan negara, manfaat yang diberikan oleh sektor parawisata merupakan dari segi kebudayaan. Indonesia merupakan negara yang banyak akan keragaman kebudayaan, kuliner dan wisatanya, salah satu jasa yang paling diminati selain kuliner adalah pariwisata. Dimana pariwisata di Indonesi saat ini berpegaruh bagi pertumbuhan ekonomi. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dikemukan bahwa pariwisata adalah berbagi macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakan, pengusaha, pemerintah dan pemerintahan daerah.

Menurut Kotler dan Amstrong (2010) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-

manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga adalah perbandingan antara manfaat suatu produk dan biaya (pengorbanan) yang dikeluarkan untuk memperoleh produk tersebut, menurut Rambat (2013).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap kualitas keseluruhan atas keunggulan pelayanan jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2003) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Secara umum pelayanan merupakan rasa nyaman yang diberikan pada orang lain yang dilengkapain dengan kebutuhannya. Oleh karena itu pelayanan merupakan salah satu bentuk prosedur yang dilakukan untuk membuat orang lain senang. Pelayanan bisa dapat diartikan dengan tindakan membantu, memudahkan, menyenangkan dan bermanfaat untuk orang lain (Daryanto dan Ismanto, 2014) Menurut Islamiah (2021), kualitas pelayanan adalah suatu yang sempurna dan konsumen akan menilai kinerja. Kinerja bisa seperti yaitu tingkah laku yang tidak terlihat atau beresiko pada barang atau jasa apapun terhadap siapapun.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2013) kepuasan merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenaipemenuhan kebutuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mengunjung untuk mengunjungi Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana metode kuantitatif merupakan metode tradisional, kerena metode sudah cukup lama digunanakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan, pengunjung hal ini adalah masyarakat yang berkunjung di Kolam Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; 1) data primer merupakan data yang bersumber wawancara dan penyebaran *kuesioner* (angket) langsung pada lokasi penelitian mengenai variabel yang ditelitinya. 2) data sekunder merupakan data yang bersumber dari dokumentasi/artiket-artikel. Data sekunder berisikan informasi atau teoti-teori yang mendukung penelitian dari buku, jurnal dan internet tentang variabel yaitu harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung (Sugiyono, 2016). Metode pengumpulan data dalam metode ini sebagai berikut; 1) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperole data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta ketengan yang yang dapat mendukung penelitian. 2) *kuesioner* (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan/pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner, yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar penelitian dan hasilnya mudah diolah oleh peneliti. Adapun tahap-tahap pembuatan instrumen adalah membuat indikator instrumen penelitian. Angket yang digunakan berupa angket terbuka untuk mengungkapkan variabel harga dan kualitas pelayanan berdasarkan status kerja, angket tertutup untuk mengungkap variabel kepuasan pengunjung. Penilaian skor pada variabel harga dan kualitas pelayanan menggunakan skala *likert*, yang terdiri atas 5 (lima) pilihan alternatif jawaban. Lima skala tersebut, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (SK), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menjanjikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan aplikasi software SPSS versi 25 Dalam proses analisinya, teknik yang digunakan selain uji validitas dan uji reabilitas, penulis juga menggunakan teknik-teknik analisis data sebagai berikut: 1) Validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu *kuesioner*. *Kuesioner* yang valid adalah kuesioner yang mampu mengungkapkan hal

yang akan diukur oleh peneliti. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan R-hitung dengan R-tabel. *Kuesioner* dikatakn valid apabila R-hitung lebih besar daripada R-tabel atau pertanyaan dikatakan valid jika skor item pertanyaan berkorelasi positif dan signifikan terhadap skor total variabel; 2) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Suatu *kuesioner* dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang disajikan konsisten dari waktu ke waktu. Uji ini dilakukan untuk item pertanyaan yang telah dikatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu *kuesioner* yang merupakan indikator dari variabel; 3) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residusial memiliki distribusi normal. Metode regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05; 4) Uji t (parsial) digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Untuk pengambilan kesimpulannya dapat dinyatakan dengan melihat nilai signifikannya. Pada tabel anova dan dapat membandingkan dengan melihat taraf kesalahan sebesar 5% atau 0,05 atau jika signifikan < 0,05 dan jika t-hitung > t-tabel maka tolak H0; 5) Uji F (Simultan) digunakan untuk mengevaluasi pengaruh seluruh variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen. Untuk pengambilan kesimpulannya dapat dinyatakan dengan melihat keputusan pada tabel anova jika nilai F-hitung > F-tabel atau dengan signifikan < 0,05 maka dinyatakan tolak H0; dan 6) Uji Koefisien Determinasi (R2) digunakan untuk mengukur presentasi total variasi variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X) di dalam garis regresi. Jika R2 semakin besar, maka presentsi perubahan semakin tinggi. Jika R2 semakin kecil, maka presentasi perubahan semakin rendah;

HASIL

Menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pengunjung di Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan, dapat dilihat dengan uji regresi linier menunjukan besaran koefisien variabel harga (X1) bertanda positif, artinya harga (X1) berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji t diketahui nilai signifikansi adalah 0,024 < 0,05 artinya harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y). Sehingga hipotesis pertama (Ha) yang menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan diterima dan H0 ditolak. Menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan diketahui dengan hasil uji regresi linier yang menunjukan besaran koefisien variabel kualitas pelayanan (X2) bertanda positif, artinya kualitas pelayanan (X2) berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji t diketahui nilai signifikansi adalah 0,002 < 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis kedua (Ha) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan diterima dan H0 ditolak.

Tabel 1
Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,930	2,719		,342	,735
	Harga	,466	,195	,367	2,391	,024
	Kualitas Pelayanan	,491	,141	,536	3,489	,002

Sumber : data olahan

Untuk menguji hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di kolam renang syafira kecamatan burneh kabupaten bangkalan, dilakukan dengan melihat hasil uji F menunjukan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05 artinya harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,844 artinya kontribusi variabel X1 dan X2 mempengaruhi Y sebesar 84,4%; sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Sehingga hipotesis ketiga (ha) yang menyatakan harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di kolam renang syafira kecamatan burneh kabupaten bangkalan diterima.

Tabel 2
Uji R

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245,113	2	122,556	33,508	,000[b]
	Residual	98,754	27	3,658		
	Total	343,867	29			

Sumber : data olahan

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan bertanda positif, artinya harga dan kualitas pelayanan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan pengunjung baik secara parsial maupun secara simultan di Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan dengan nilai nilai koefisien determinasi sebesar 0,844.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto, & Ismanto, S. B. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan.* Yokyakarta: Gava Media.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajement.* Yogyakarta: Andi Offset.

Islamiah, F. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen JNE cabang Kwanyar Kabupaten Bangkalan. *Skripsi* .

Kotler, A. M., & Keller, K. L. 2016. *Manejemen Pemasaran.* Jakarta : Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* yogyakarta: Erlangga.

Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian.* Bandung: Alfabeta Bandung.

Zeithml, V. A., & Bitner, M. J. 2013. *Pemasaran Jasa.* Mcgraw-Hill.