Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

di Kebun Binatang Surabaya

Husnia Wardani (1121408099)

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

ABSTRACT

In addition to relieve fatigue from all activities a tourism object can give some benefits in term of education for children. Especially in some areas or regions which located surround big cities, the existence of tourism object is necessary for them. Therefore, Surabaya Zoo that became one of tourism objects in Surabaya is a alterative entertainment that can be visited by people of Surabaya and people outside Surabaya. This study aims to determine the influence of price and quality of service to visitor satisfaction. Where independent variables are Price and Service Quality can affect visitor satisfaction as the dependent variable. The population in this research is visitors of Surabaya Zoo. The sample was taken 100 respondents. Furthermore, the writer analyzed by using quantitative data analysis. The analysis includes: test of validity, reliability, classical assumption test, multiple linier analysis, hypothesis test though t test ad F test ad coefficient f determination analysis (R2).

Based on the results, this research has method the validity and reliability test by obtaining the regression equation as follows: Y=7,471 + 0,224 X1 + 0,222 X2. Testing t test hypothesis shows that the variable Price and Service Quality have a significant effect on Visitor Satisfaction. The results of this study suggests that Surabaya Zoo could continues to maintain and develop what has been achieved, because Surabaya Zoo is one of the assets of Surabaya city that must be preserved. In the F test it is know that the two Adjusted R Square of 34% indicates that the Visitor Satisfaction variable being explained by the Price and Quality of Service variable while the remaining 66% is explained by other variable beyond two variable used in this study.

Keywords: Price, Service Quality and Visitor Satisfaction.

PENDAHULUAN

Maraknya berbagai macam tempat wisata atau hiburan dan tempat rekreasi di setiap daerah membuat masyarakat memiliki banyak pilihan untuk mengisi liburan, baik bersama keluarga ataupun teman-teman. Tempat wisata selain berfungsi sebagai pelepas rasa penat dari aktivitas, ada pula yang bermanfaat sebagai sarana edukasi terlebih untuk anak-anak. Tidak semua daerah atau wilayah memilikin tempat wisata yang menarik. Misalnya saja daerah kota-kota besar, umumnya masyarakat yang tinggal di perkotaan hanya memiliki tempat hiburan seperti *mall, cafe* dan taman kota yang kurang begitu edukatif untuk anak-anak. Salah satu contoh tempat wisata edukatif yaitu kebun binatang. Kebun binatang merupakan pilihan tempat wisata alternatif. Tempat wisata kebun binatang yang hanya satu-satunya di Surabaya ini, merupakan alternatif hiburan yang dapat dikunjungi masyarakat Surabaya maupun masyarakat luar Surabaya. Bersama keluarga dan teman.

KERANGKA TEORITIS

Harga (X1)

Menurut Malik dkk (2012) haga dinilai oleh konsumen sesuai dengan layanan kualitas yang pada menciptakan kepuasan atau ketidakpuasan, yang tergantung pada prinsip ekuitas yang dirasa oleh konsumen.

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005 ; 121) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan Pengunjung (Y)

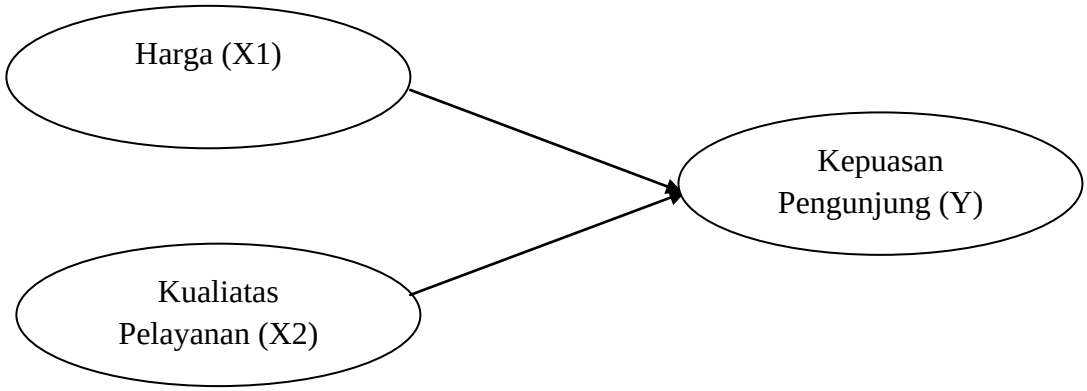
Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013, p.35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas dan apa bila keneja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang dan gembira.

HIPOTESIS PENELITIAN :

H1 : Adanya pengaruh signifikan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya

H2 : Adanya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya

Kerangka Dasar Penelitian



METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2001) Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Non Probability (Non Random Sampling)* yaitu tidak semua subyek atau individu dari populasi mendapat kemungkinan probabilitas yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini ditetapkan dengan teknik Aksidental Sampling , yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kebun Binatang Surabaya.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diambil oleh peneliti, yang bertujuan untuk mewakili populasi sehingga dapat menghasilkan olahan data yang akurat atau valid. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

e = Tingkat kelonggaran ketidak telitian *(error)*

$$n = \frac{15.000}{1+(15.000)(0,10)^2}$$

n= 99,3

Maka dapat disimpulkan responden yang didapat dalam penelitian ini sebesar 99 responden, yang penulis bulatkan menjadi 100 responden dari pengunjung Kebun Binatang Surabaya.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Variabel harga pernyataan 1 mempunyai nilai 0,732. Pernyataan 2 mempunyai nilai 0,89. Pernyataan 3 mempunyai nilai 0,831. Pernyataan 4 mempunyai nilai 0,853. Pernyataan 5 mempunyai nilai 0,608 dan pernyataan 6 mempunyai nilai 0,709. Variabel Kualitas pelayanan pernyataan 1 mempunyai nilai 0,721. Pernyataan 2 mempunyai niai 0,740. Pernyataan 3 mempunyai nilai 0,799. Pernyataan 4 mempunyai nilai 0,981. Pernyataan 5 mempunyai nilai 0,857. Pernyataan 6 mempunyai nilai 0,895. Pernyataan 7 mempunyai nilai 0,798 dan pernyataan 8 mempunyai nilai 0,646. Variabel kepuasan pengunjung dalam pernyataan 1 mempunyai nilai 0,602. Pernyataan 2 mempunyai nilai 0,855. Pernyataan 3 mempunyai nilai 0,913. Pernyataan 4 mempunyai nilai 0,876 dan pernyataan 5 mempunyai nilai 0,865. Masing-masing item pernyataan dalam kuesiner penelitian ini dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data. Dapat dikatakan bahwa hasil tersebut bernilai positif. Dikarenakan nilai r hitung > dari r tabel (0,361) dan dikatakan

Uji Reliabilitas

Variabel harga mempunyai nilai reliabel 0,849. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai reliabel sebesar 0,919 dan variabel kepuasan pengunjung mempunyai nilai 0,881. Nilai reliable > *cronbach alpha* maka hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel bisa digunakan sebagai alat ukur.

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

   Grafik histogram yang didapat dimana grafik tersebut mengikuti garis diagonal, maka data tersebut memiliki residual berdistribusi normal. Hasil P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

   Nilai toleransi variabel harga (X1) 0.742 dan kualitas pelayanan (X2) 0,742 yang lebih besar dari 0,10. Nilai VIF variabel harga (X1) memperoleh nilai 1,347 dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai nilai 1,347 lebih kecil dari pada 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

   Penyebaran titik-titik tidak membentuk pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

   ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Dari pengolahan data menggunakan *SPSS*, maka hasil yang didapat yaitu:

Y = 7,471 + 0,224 X1 + 0,222 X2 + e

1) Konstanta (a) sebesar 7,471 menunjukan bahwa variabel independen yang terdiri dari harga dan kualitas pelayanan dianggap nol, maka nilai dari kepuasan pengunjung adalah 7,471.
2) Nilai keofisien dari X1 atau harga adalah (0,224) menunjukan bahwa jika variabel harga mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menaikan nilai kepuasan pengunjung sebesar 0,224 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain konstan atau tetap.
3) Nilai keofisien dari X2 atau kualitas pelayanan sebesar (0,222) menunjukan bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenikan sebesar satu satuan, maka akan menaikan nilai kepuasan pengunjung sebesar 0,222 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain konstan atau tetap.

UJI KORELASI (r)

Dari pengolahan data menggunakan *SPSS,* maka hasil yang didapat yaitu:

a. Harga memiliki nilai korelasi sebesar 0,468 dan termasuk hubungan korelasi sedang berada [ada rentang 0,40 – 0,599
b. Kualitas Pelayanan memiliki nilai korelasi sebesar 0,537 dan termasuk dalam hubungan korelasi sedang pada rentang 0.40 – 0,599

UJI DETERMINASI (R^2)

Pada hasil uji determinasi (R^2), dari variabel Harga dan Kualitas Pelayanan diperoleh hasil R square 0,340 atau 34% yang berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung. Sedangkan sisanya 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang seperti misal variabel daya tarik, revitalisasi atau pembaharuan, keragaman satwa, lokasi.

UJI F (Simultan)

Hasil pengujian uji F diperoleh nilai F hitung 24,988 lebih besar dari F tabel yaitu sebesar 3,09 dengan tingkat signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya.

UJI t (Parsial)

1. Diperoleh nilai t hitung dari variabel Harga (X1) sebesar 2,748 dengan tingkat signifikan 0,007 yang artinya variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hipotesis adanya pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya dinyatakan DITERIMA.
2. Diperoleh nilai t hitung dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 4,218 dengan tingkat signifikan 0,000 yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hipotesis adanya pengarug Kualitas

Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya dinyatakan DITERIMA.

KESIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya, hal tersebut karena harga tiket masuk Kebun Binatang Surabaya yang terbilang sangat terjangkau.
2. Dari hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya, hal tersebut karena kualitas pelayanan Kebun Binatang Surabaya dirasa bagus oleh pengunjung.
3. Berdasarkan pengujian secara simultan dapat menunjukkan hasil dari Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Kabun Binatang Surabaya.
4. Berdasarkan pengujian secara parsial dapat diketahui hasil dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan melihat nilai t-hitung yang terbesar dari variabel independen (bebas) terhadap dependen terikat, maka disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan lebih dominan dibanding variabel Harga terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Malik, Muhammad Ehsan, dkk 2012.*Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in* Pakistan *Telecommunication sector. International Journal of Business and Sosial Science*.

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.

Sunyoto, D. 2013. Perilaku konsumen, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.

Sugiono. 2001, *Statistika untuk Penelitian,* Bandung:Alfabeta

Husein, Umar. 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada

Dwi Prasetyo (2009), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata taman rekreasi pantai kartini rembang (skripsi), Universitas Negeri Semarang.

Desy Purwanti Atmaja, Martinus Febrian Adiwinata, pengaruh produk, harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di kopitiam oey surabaya (skripsi), Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.