

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGEMASAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI NGEBEL PONOROGO

Kaukabilla Alya Parangu dan Abdul Kholiq

IAIN Ponorogo

Alamat Email: Kaukabilla@gmail.com dan Abdulkholiq1622@gmail.com

Abstract

Ngebel Lake is a superior nature tourism in Ponorogo Regency. The lack of tourist attractions in this district made the local government strongly asked to increase tourism potential in the village of Ngebel. Facilities development and service improvement continue to be carried out in order to attract tourists. This study discusses the quality of service and the packaging of tourist attractions towards the decision of a visit as well as its consideration of tourist satisfaction. The number of samples used was 100 respondents taken from the number of tourists. From the data obtained from observations, documentation, direct interviews and filling out questionnaires. Multiple regression analysis was performed to determine the effect of the independent variables on the dependent variable. The results showed that there were positive and significant differences between the variables of service quality and tourist attraction packaging towards the decision of the visit and its consideration on tourist satisfaction.

Keywords: Services, Tourist Attraction, Satisfaction, Ngebel Lake

Intisari

Telaga *Ngebel* merupakan tempat wisata alam unggulan di Kabupaten Ponorogo. Minimnya tempat wisata di kabupaten ini, menjadikan pemerintah daerah berupaya untuk meningkatkan potensi wisata di telaga *Ngebel*. Pengembangan fasilitas dan peningkatan pelayanan dilakukan demi menarik minat wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata terhadap kepuasan

wisatawan. Pendekatan yang digunakan yaitu deksriptif kuantitatif dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil dari populasi wisatawan. Adapun data diperoleh dari observasi, dokumentasi, wawancara langsung dan pengisian kuisioner. Analisis multipel regresi dilakukan untuk menentukan pengaruh independent variable terhadap dependen variable. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variable kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Kepuasan, Telaga Ngebel

Pendahuluan

Peranan sektor pariwisata nasional semakin penting sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan. Menurut Buku Saku Kementerian Pariwisata (2016), kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2014 telah mencapai 9% atau sebesar Rp 946,09 triliun. Sementara devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2014 mencapai Rp 120 triliun dan kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 11 juta orang. Melalui *multiplier effect*-nya, pariwisata dapat dan mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Itulah mengapa, percepatan pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja yang lebih luas dapat dilakukan dengan mempromosikan pengembangan pariwisata.¹

Sektor pariwisata Indonesia mengalami pertumbuhan dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah wisatawan mancanegara pada periode 2014-2018 tumbuh sebesar 67,6 persen. Naik hampir dua kali lipat dibandingkan pertumbuhan periode 2009-2013 yang sebesar 39,2 persen. Selain itu, menurut *Travel and Tourism Competitiveness Index* yang dikeluarkan *World Economic Forum*, daya saing pariwisata Indonesia naik dari peringkat 81 di 2009 menjadi urutan 42 pada 2017². Keseluruhan indeks pengukuran didasarkan pada tiga sub indeks utama, yaitu (1) kerangka kerja

1 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, "Kajian Dampak Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Indonesia," <http://www.kememparekraf.go.id/index.php/post/kajian-dampak-sektor-pariwisata-terhadap-perekonomian-indonesia>

2 Dony Oskaria, "Menyempurnakan Makro Pariwisata Kita," <https://news.detik.com/kolom/d-4619821/menyempurnakan-makro-pariwisata-kita>

regulasi; (2) lingkungan bisnis dan infrastruktur dan (3) sumber daya manusia, budaya dan alam. Naiknya peringkat Indonesia merupakan bentuk apresiasi masyarakat dunia terhadap kebijakan dan kinerja pemerintah yang serius memperbaiki iklim industri pariwisata.³

Keberhasilan suatu destinasi wisata tidak cukup diukur dengan angka-angka saja, terkait jumlah kunjungan wisatawan. Ada beberapa elemen penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah serta para pelaku wisata di tanah air. Salah satunya kepuasan wisatawan. Ketika wisatawan puas mereka jadi *'repeaters'*, hal tersebut berpengaruh pada keberlanjutan pariwisata di Indonesia. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yakni, keamanan dan keteraturan. Mayoritas wisatawan tidak mau kembali karena bersinggungan dengan faktor manusia. Misalnya mereka tidak dilayani dengan baik atau karena tingkat keramahan masyarakat yang rendah.⁴

Pada tahun 2019, Indonesia menjadi destinasi wisata paling favorit di dunia menurut situs CNTraveler, dimana keindahan alam yang ditawarkan di Pulau Gili dan Bali merupakan salah satu sebabnya.⁵ Sebagai negara destinasi wisata dunia, sudah sepatutnya Indonesia memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan. Destinasi wisata yang unggul dengan kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas publik yang memadai, tentunya memberikan kepuasan bagi wisatawan.⁶ Upaya memberikan pelayanan terbaik tentu saja sejalan dengan visi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang menjadikan Indonesia sebagai negara tujuan pariwisata kelas dunia.⁷

Kepuasan merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti dalam bidang penelitian pariwisata yang dikaji dari berbagai perspektif dan teori. Salah satunya dengan menggunakan paradigma diskonfirmasi yang menyatakan bahwa wisatawan memiliki harapan

3 Pemerintah Indonesia, "Wisata Indonesia di Mata Dunia," <https://indonesia.go.id/ragam/pariwisata/pariwisata/wisata-indonesia-di-mata-dunia>

4 Thamrin B Bachri, "Pakar Pariwisata Blak-Blakan Ungkap Kelemahan Pariwisata Indonesia," <https://lifestyle.okezone.com/read/2018/11/09/406/1975724/pakar-pariwisata-blak-blakan-ungkap-kelemahan-pariwisata-indonesia>

5 Ardi Priyanto Utomo, "Indonesia Jadi Nomor 1 Tujuan Wisata Dunia 2019 Versi CNTraveler," <https://internasional.kompas.com/read/2019/11/25/14494791/indonesia-jadi-nomor-1-tujuan-wisata-dunia-2019-versi-cntraveler>

6 Arief Yahya, "Ini Salah Satu Cara Menjaga Kepuasan Wisatawan Di Indonesia," <https://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/travelling/15/10/09/nvxjgx280-ini-salah-satu-cara-menjaga-kepuasan-wisatawan-di-indonesia>

7 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, "Visi Misi" <http://www.kememparekraf.go.id/page/visi-misi>

sebelumnya yang mereka bandingkan dengan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Sebagai pendekatan tambahan, teori ekuitas menyatakan bahwa kepuasan adalah pertukaran antara sesuatu yang dikorbankan konsumen dengan sesuatu yang mereka peroleh.⁸ Kepuasan wisatawan dan niat mereka untuk kembali banyak ditentukan oleh penilaian terhadap berbagai atribut dari suatu objek wisata. Dalam hal ini, banyak penelitian mengeksplorasi kinerja objek wisata dengan menganalisis kepuasan wisatawan yang dinyatakan dengan berbagai aspek dari objek wisata tersebut.⁹

Kepuasan merupakan elemen penting untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dmitrovic et al. (2009) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan wisatawan dapat menyebabkan peningkatan pendapatan dan keuntungan bagi penyedia layanan. Demikian juga, Foroza et al. (2013) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang mendorong bisnis pariwisata untuk menemukan kesuksesan dan keuntungan dalam persaingan.¹⁰

Berdasarkan teori manajemen layanan dan berbagai literatur manajemen pemasaran menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan profitabilitas. Kepuasan akan menciptakan loyalitas, serta loyalitas akan berpengaruh terhadap profitabilitas suatu perusahaan atau organisasi.¹¹ Logika yang menghubungkan kepuasan dan kesetiaan serta retensi dengan kinerja terletak pada dampak kepuasan dan loyalitas terhadap sumber yang berbeda dari biaya dan pendapatan yang terkait dengan pelanggan. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan atas pengalaman pembelian dan konsumsi mereka. Loyalitas adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli kembali dari perusahaan yang sama, sementara retensi adalah apakah pelanggan benar-benar telah membeli kembali dari perusahaan.¹² Dengan demikian, semakin

8 Anto'nia Correia, Metin Kozak and Joa'õ Ferradeira, "From Tourist Motivations to Tourist Satisfaction," *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research* 7, No.4, (2013): 412

9 Joaqu'ın Alegre dan Jaume Garau, "Tourist Satisfaction and Dissatisfaction," *Annals of Tourism Research* 37, No. 1, (2010): 52

10 GN Joko Adinegara, Ni Wayan Sri Suprapti, Ni Nyoman Kerti Yasa, dan I Putu Gde Sukaatmadja, "Antecedents And Consequences Of Tourist Satisfaction: A Literature Review," *Asean Marketing Journal* 9, No. 1 (2017): 40

11 Roger Hallowell, "The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study," *International journal of service industry management* 7, No: 4 (1996): 29

12 Bo Edvardsson, Michael D. Johnson, Anders Gustafsson, dan Tore Strandvik. "The Effects Of Satisfaction And Loyalty On Profits And Growth: Products Versus Services," *Total Quality Management* 11, no. 7, (2000): 918

tinggi tingkat kepuasan akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan dan pada akhirnya akan berpengaruh pada tingginya tingkat profitabilitas perusahaan maupun organisasi

Kepuasan wisatawan ditentukan oleh parameter kognitif dan pengalaman emosional. Parameter kognitif yang mempengaruhi kepuasan selama dan setelah berwisata dan membantu membentuk niat mengunjungi kembali di masa depan. Parameter kognitif merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi citra dan harapan dari destinasi wisata (seperti media cetak dan elektronik, internet, film dokumenter, dan publisitas dari mulut ke mulut oleh orang-orang) dan faktor-faktor yang secara langsung mempengaruhi diskonfirmasi (daya tarik, layanan dan fasilitas).¹³ Mengacu pada parameter kognitif tersebut, maka penelitian ini lebih memfokuskan untuk mengelaborasi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan daya tarik wisata pada kepuasan wisatawan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wisatawan. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati Kalebos mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata kepulauan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata.¹⁴

Senada dengan apa yang dinyatakan oleh Fatmawati Kalebos, penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Priyanto dkk tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan serta dampaknya terhadap loyalitas (studi di Ciater Spa Resort) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Ciater Spa Resort berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selain itu korelasi hubungan diantara kedua variabel penelitian tersebut adalah positif, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Ciater Spa Resort, maka semakin meningkat pula kepuasan wisatawannya. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak terhadap semakin rendahnya kepuasan wisatawan.¹⁵

13 Moses Makonjio Okello dan Sarah Yerian, "Tourist Satisfaction In Relation To Attractions And Implications For Conservation In The Protected Areas Of The Northern Circuit, Tanzania," *Journal of Sustainable Tourism* 17, No. 5, (2009): 607

14 Fatmawati Kalebos, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan," *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 4 ,No.3, Edisi Khusus Pemasaran dan Keuangan, (2016): 499

15 Rahmat Priyanto, Hary Hermawan, Nurhalimah, dan Suryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya

Kepuasan wisata merupakan kumpulan dari sikap wisatawan tentang objek wisata tertentu. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan diantaranya: akomodasi, tempat makan dan minum, aksesibilitas, daya tarik, biaya, fasilitas dan keramahtamahan.¹⁶

Kualitas daya tarik wisata memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wisatawan. Penelitian yang dilakukan oleh Basiya R dan Hasan Abdul Rozak tentang kualitas daya tarik wisata, kepuasan dan niat kunjungan kembali wisatawan mancanegara di Jawa Tengah menunjukkan bahwa daya tarik wisata alam, bangunan, sosial dan budaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.¹⁷ Penelitian yang dilakukan oleh Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti tentang pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, dimana secara lebih tegas kepuasan tersebut didapatkan dari keunikan yang ditawarkan oleh lokasi wisata.¹⁸

Daya tarik objek wisata sekaligus bisa berpengaruh terhadap kepuasan dan juga berdampak pada loyalitas wisatawan. Loyalitas wisatawan disini menunjukkan bahwa daya tarik objek wisata mampu membentuk wisatawan "*repeaters*". Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hary Hermawan tentang pengaruh daya tarik wisata, keselamatan dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan-studi *community based tourism* di Gunung Api Purba Nglanggeran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penentu paling dominan yang terbukti mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dalam penelitian ini yaitu daya tarik wisata, dengan pola hubungan positif, yang berarti bahwa dengan meningkatkan daya tarik wisata, maka meningkatkan kepuasan wisatawan, sehingga berdampak pada tercapainya loyalitas wisatawan. Sedangkan faktor penentu lain yang diuji, yaitu keselamatan dan sarana wisata hanya

terhadap Loyalitas (Studi di Ciater Spa Resort), "Upajiwa Dewantara 2, no. 2 (2018): 108

16 Abraham Pizam, Yoram Neumann dan Arie Reichel, "Dimensions Of Tourist Satisfaction With A Destination Area," *Annals Of Tourism Research*, (1978): 317

17 Basiya R dan Hasan Abdul Rozak, "Kualitas Dayatarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah," *Dinamika Kepariwisata* 11, No. 2, (2012): 11

18 Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti, "Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Balekambang Kabupaten Malang," *Jurnal Administrasi Bisnis* 51, No. 2 (2017): 19

mampu mempengaruhi kepuasan, tetapi tidak terbukti signifikan mampu mempengaruhi wisatawan, baik secara langsung maupun melalui perantara kepuasan.¹⁹

Telaga Ngebel sebagai Pariwisata Andalan Ponorogo

Anugerah Wisata Jawa Timur 2018 yang diraih Kabupaten Ponorogo, semakin menyemangati pemerintah daerah untuk fokus dan memberikan perhatian pembangunan sektor pariwisata. Pemerintah daerah berkomitmen menempatkan pariwisata sebagai sektor unggulan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Selain itu, visi Pemerintah Kabupaten Ponorogo dianggap memiliki basis dukungan kuat terhadap sektor pariwisata. Kabupaten Ponorogo, mendukung sektor pariwisata dengan kebijakan anggaran. Porsi anggaran sektor pariwisata dalam APBD pada 2016, 2017 dan 2018 cukup tinggi. Pemerintah daerah juga memberikan bantuan berupa alat kesenian kepada desa-desa wisata dan paguyuban-paguyuban kesenian.²⁰

Bentuk perhatian Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo terhadap pembangunan sektor pariwisata dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo yakni terkelolanya seluruh sumber daya daerah menjadi lebih berdayaguna, unggul, produktif, berkelanjutan serta bermanfaat luas secara ekonomi dan sosial.²¹ Hal ini juga dapat dilihat dari RTRW Kabupaten Ponorogo Tahun 2012- 2032, yang bertujuan penataan ruang Kabupaten Ponorogo untuk mewujudkan ruang wilayah yang produktif berbasis pertanian dan pariwisata unggulan agar berwawasan lingkungan hidup di Jawa Timur. Adapun kebijakan dalam penataan ruang yang berkaitan dengan pariwisata yaitu peningkatan potensi alam dan sejarah dalam mewujudkan pengembangan pariwisata unggulan serta pengembangan kawasan dan event wisata unggulan.²²

19 Hary Hermawan, "Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan-Studi *Community Based Tourism* Di Gunung Api Purba Nglangeran," *Jurnal Media Wisata* 15, No. 1, (2017): 575

20 Ipong Muchlissoni, "Ponorogo Fokus Kembangkan Sektor Pariwisata," <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/ponorogo-fokus-kembangkan-sektor-pariwisata->

21 Agil Wahyu Saputro dan Septina Alrianingrum, "Wisata Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo Tahun 1993-2000," *AVATARA e-Journal Pendidikan Sejarah* 7, No.2 (2019): 2

22 Gesti Mutiara Dewi dan Ema Umilia, "Arahan Pengembangan Pariwisata Berdasarkan Adaptasi Teori Siklus Hidup Pariwisata di Kabupaten Ponorogo," *Jurnal Teknik ITS* 7, No. 2, (2018): 113

Telaga Ngebel merupakan salah satu obyek wisata alam andalan Kabupaten Ponorogo. Wisata alam Telaga Ngebel ditinjau dari segi kualitas maupun kuantitas sangat berpotensi dalam pengembangan pariwisata baik regional maupun nasional, sekaligus sebagai salah satu penyebaran lokasi wisata dan pemerataan pendapatan masyarakat.²³ Kawasan wisata ini masih menjadi daya tarik utama di Ponorogo pada musim liburan.²⁴ Pada musim libur lebaran jumlah wisatawan mengalami kenaikan yang signifikan.²⁵ Walaupun demikian, Pemerintah Kabupaten Ponorogo mengaku kesulitan untuk mengembangkan kawasan wisata Telaga Ngebel. Selama ini kawasan wisata ini dianggap stagnan dan kurang dilirik wisatawan dari luar daerah karena akses yang tidak representatif yang menghubungkan Ponorogo ke kota lain.²⁶

Tabel 1. Statistik Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Ponorogo

No.	Nama Obyek Dan Daya Tarik Wisata Tourism Object And Attraction	Jumlah / Total Of Tourist	
		Wisan / Foreign	Wisesus / Domestic
1	Telaga Ngebel / Ngebel Lake	32	129.684
2	Taman Wisata Ngembag / Ngembag Tourism Park	0	24.254
3	Makam Balore Katong / Balore Katong Tomb	2	19.599
4	Masjid Tegalsari / Tegalsari Mosque	0	16.774
5	Makam Antana Sandil / Sandil Antana Tomb	0	2.783
6	Goa Loro / Bat Cave	0	744
7	Air Terjun Pletuk / Pletuk Waterfall	0	2.576
8	Air Panas Tirta Husada / Tirta Husada Hot Water	0	69.633
9	Ganung Benak / Benak Mount	0	48.054
10	Air Terjun Coban Lawe / Coban Lawe Waterfall	0	5.062
11	Tubung Mendak / Mendak Tubing	0	8.188
12	Kampung Durian / Kampung Durian	0	3.259
13	Air Terjun Juring Gandul / Juring Gandul Waterfall	0	1.730
14	Kolam Renang Tiro Monggolo / Tiro Monggolo Swimming Pool	0	2.171
15	Pentas Reyog Bulan Purnama / Full Moon Reyog Ponorogo Stage	4	6.594
16	Pentas Teater / The Theater Stage	0	1.370
17	Pentas Reyog Telaga Ngebel / Perform at Ngebel Lake	0	3.200
18	Pentas Wayang Akhir Bulan / Puppet Show in The End Of The Month	4	4.550
19	Festival Reyog Mini / Reyog Mini Festival	25	9.500
20	Festival Nasional Reyog Ponorogo / Reyog Ponorogo National Festival	50	15.500
Jumlah / Total		117	378.828

Sumber: Pusat Informasi Data Investai Indonesia 2017

23 Nailu Rahman dan H.B.S Eko Prakoso, "Perspektif Stakeholders Terhadap Potensi Obyek Dan Daya Tarik Wisata (Odtw) Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo", *Jurnal Bumi Indonesia* 1, No.1 (2012): 2

24 Edi Darwanto, "Libur Tahun Baru 2020, Telaga Ngebel Masih Jadi Maskot Wisata," <http://www.republiktim.com/baca/libur-tahun-baru-2020-telaga-ngebel-masih-jadi-maskot-wisata-ponorogo>

25 Kominfo Ponorogo, "Libur Lebaran, Pengunjung Ngebel Diprediksi Sampai 24 Ribu Orang," <https://ponorogo.go.id/2018/06/04/libur-lebaran-pengunjung-ngebel-diprediksi-sampai-24-ribu-orang/>

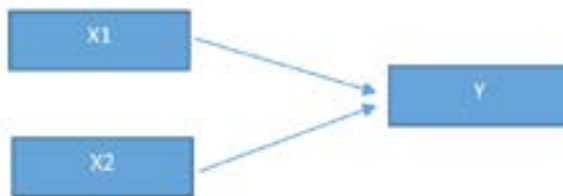
26 Abdul Jalil, "Pemkab Ponorogo Kesulitan Kembangkan Kawasan Wisata Telaga Ngebel," <https://www.solopos.com/pemkab-ponorogo-kesulitan-kembangkan-kawasan-wisata-telaga-ngebel-1015942>

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa wisata paling favorit bagi wisatawan yaitu pariwisata ngebel, telaga yang terletak di perbatasan antara Madiun-Ponorogo. Pengunjungnya menempati posisi pertama dalam jumlah wisatawan baik lokal, nasional maupun mancanegara pada tahun 2017, ini disebabkan karena wisata ngebel merupakan wisata telaga yang menjadi ikonik serta wisata andalan di Kabupaten Ponorogo.²⁷ Meskipun Telaga Ngebel masih menjadi obyek wisata favorit, akan tetapi di awal tahun 2019 justru mengalami jumlah penurunan wisatawan sebesar 20% jika dibanding tahun sebelumnya. Salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan karena muncul obyek wisata lain dengan kemasan baru yang menarik minat wisatawan.²⁸

Keberadaan Wisata Ngebel sebagai wisata andalan, seharusnya Dinas Pariwisata Kabupaten Ponorogo gencar mengembangkan potensi wisata dan peningkatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata pada kepuasan wisatawan di kawasan wisata Telaga Ngebel.

Proses Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda yang bertujuan menerangkan pengaruh langsung dan tak langsung dari seperangkat variabel sebagai variabel penyebab terhadap seperangkat variabel lainnya yang merupakan variabel terikat. Kuantitatif merupakan sekumpulan data yang bersifat angka-angka atau bilangan yang menyangkut tanggapan dalam hubungan dengan perilaku konsumen (minat wisatawan) terhadap wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Ngebel.



Gambar 1. Desain Penelitian yang Digunakan dalam Penelitian

27 Pusat Informasi Data Investai Indonesia 2017, "Travel Guide Of Ponorogo Regency," http://pidii.info/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=157&Itemid=352

28 Kepala Bidang Pengembangan Pariwisata Dinas Pariwisata Ponorogo, "Angka Kunjungan Wisatawan ke Telaga Ngebel Turun 20 Persen," <https://radarmadiun.co.id/angka-kunjungan-wisatawan-ke-telaga-ngebel-turun-20-persen/>

Keterangan:

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Pengemasan Daya Tarik Wisata

Y = Kepuasan Wisatawan

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan untuk penelitian ini diambil dari wisatawan wisata Telaga Ngebel yang masuk ke dalam wisata dan membeli tiket, disini peneliti mengambil 100 sampel. Peneliti menggunakan *insedental sampling* dalam mendapatkan sampel sebagai sumber data. Teknik analisis data yang digunakan yaitu: (1) analisis deskriptif, analisis tersebut digunakan untuk mendapatkan gambaran penyebaran hasil penelitian berdasarkan *variable independent* terhadap *variable dependent*; (2) regresi linier berganda, dilakukan untuk memperkirakan pengaruh dari masing-masing variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel kepuasan wisatawan; (3) uji F; (4) koefisien determinasi; (5) uji F dan (5) uji t.

Kualitas Pelayanan dan Pengemasan DayaTarik Wisata

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung kepada wisatawan Telaga Ngebel dengan kriteria wisatawan minimal berusia 15 tahun, telah menikmati wahana atau permainan dan telah menikmati fasilitas yang ditawarkan. Berikut hasil analisis dari data yang telah didapat:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.878	1.725		2.248	.027
X1	.975	.034	.336	2.775	.007
X2	.113	.046	.300	2.473	0.15

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan(Y)

$$Y = a_1 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

$$Y = 3.878 + 0,336 X_1 + 0,300 X_2 + e_1$$

1. Kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.
2. Pengemasan produk wisata (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap koefisiennya, terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel pengemasan daya tarik wisata.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, terlihat bahwa variabel pengemasan produk wisata mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan.

Uji F

Uji F Model 1

Tabel 3 Hasil Uji Anova Model 1

Model	Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig
Regression	156.365	2	78.181	26.283	.000a
Residual	288.545	97	2.975		
Total	444.910	99			

- a. Predictors (Constant), X_2 , X_1
- b. Dependent Variable; Kepuasan wisatawan

Pada tabel 4, dimana diperoleh nilai probabilitas (sig) adalah 0,00 dengan nilai F hitung sebesar 26.283. Maka disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan dan pengemasan produk wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan dan model dinyatakan fit.

Uji R²

Tabel 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary Model 1

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593a	.351	.338	1.725

- a. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

Pada tabel 5 hasil analisis koefisien determinasi, dapat disimpulkan sebagai berikut, hasil perhitungan estimasi regresi

diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R square) sebesar 0,351 yang berarti bahwa variabel yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 35,1%. Sedangkan 64,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Uji F Model 2

Tabel 5 Hasil Uji Anova Model 2

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	1050.358	3	350.119	22.304	.000a
Residual	1507.002	96	15.698		
Total	2557.360	99			

Uji R2

Tabel 6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary Model 2

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641a	.411	.392	3.962

a. Predictors: (Constant), Y, X2, X1

Dari tabel 7 hasil analisis koefisien determinasi, dapat disimpulkan sebagai berikut, hasil perhitungan estimasi regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R square) sebesar 0,411 yang berarti bahwa 41,1 %. Sedangkan 58,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis

Hipotesis Umum

Terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan pengemasan produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Ngebel Pomorogo. Hal ini dapat dilihat pada tabel 6, yang mana probabilitas (sig) adalah 0,00 dengan nilai F hitung sebesar 22.304. Hal ini berarti bahwa H_0 : diterima

Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai sig. 0,183 lebih besar dari nilai

probabilitas 0,05 dengan nilai koefisien beta bernilai 0,162. Hal ini berarti bahwa H_0 : diterima

Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menguji pengaruh pengemasan produk wisata terhadap kepuasan wisatawan. Nilai sig. 0,006 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 dengan nilai koefisien beta bernilai 0,338. Hal ini berarti bahwa H_0 : diterima

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.589	3.556		1.572	.119
X2	.395	.085	.438	4.654	.000
Y	.661	.225	.276	2.933	.004

Kepuasan wisatawan (Y).

Dari hasil analisis diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sekaligus memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fatmawati Kalebos, serta penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Priyanto dkk tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Mayoritas wisatawan menganggap bahwa kualitas pelayanan di penginapan, rumah makan, serta di beberapa wahana yang tersedia di sekitar lokasi telaga Ngebel sudah memenuhi harapan mereka. Penilaian wisatawan terhadap tingkat kepuasan ini juga merupakan hasil dari perbandingan antara kualitas pelayanan yang mereka dapatkan dengan biaya yang harus mereka keluarkan. Mereka menganggap biaya yang dipatok oleh pengelola di sekitar lokasi wisata Telaga Ngebel masih terjangkau.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basiya R dan Hasan Abdul Rozak serta penelitian yang dilakukan oleh Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti dimana daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan wisatawan lokasi wisata. Wisatawan kawasan wisata Telaga Ngebel menilai bahwa pengelola sudah melakukan pengemasan produk wisata dengan baik, hal ini bisa dilihat dari masih terjaganya pemandangan alam yang masih alami serta dilakukannya

berbagai inovasi untuk mempercantik kawasan wisata Ngebel seperti memperbanyak spot-spot untuk berfoto, menyediakan perahu untuk memfasilitasi keinginan wisatawan menikmati keindahan telaga secara lebih dekat. Pengelola juga membuka wisata baru yang berfungsi sebagai penunjang serta pelengkap kawasan wisata Ngebel ini, salah satunya adalah wisata Mloko Sewu yang resmi dibuka pada tahun 2018 lalu. Mloko Sewu berlokasi tidak jauh dari Telaga Ngebel, dimana wisata ini menawarkan keindahan taman bunga (*flower garden*) dan pemandangan senja kala sore (*sunset point view*).

Kualitas pelayanan dan daya tarik objek wisata dapat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas wisatawan. Loyalitas wisatawan secara sederhana bisa dilihat dari semakin meningkatnya jumlah kunjungan di lokasi wisata pada setiap tahun. Loyalitas wisatawan disini menunjukkan bahwa daya tarik objek wisata mampu membentuk wisatawan "*repeaters*". Kepuasan dan loyalitas wisatawan akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas serta berdampak pada kehidupan sosial ekonomi masyarakat di sekitar lokasi kawasan wisata Telaga Ngebel pada khususnya dan masyarakat Ponorogo pada umumnya.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan menjadi salah satu indikator penting untuk dibidik oleh Pemerintah Kabupaten Ponorogo sebagai landasan menyusun strategi pengembangan pariwisata di kawasan Telaga Ngebel. Kepuasan merupakan dasar yang digunakan oleh wisatawan ketika memutuskan apakah mereka akan mengunjungi kembali suatu lokasi wisata.

Penghargaan Anugerah Wisata Jawa Timur 2018 harus melecut semangat Pemerintah Kabupaten Ponorogo untuk lebih fokus dan memberikan perhatian pembangunan sektor pariwisata. Walaupun kawasan Telaga Ngebel merupakan destinasi favorit saat ini dengan jumlah kunjungan wisatawan tertinggi di setiap tahun, tentu bukan sebagai alasan untuk berpuas diri, tetapi menjadi pemicu untuk terus berbenah dan berinovasi. Kawasan wisata Telaga Ngebel bisa dijadikan sebagai magnet bagi para calon wisatawan yang akan berkunjung ke Ponorogo sekaligus sebagai sarana mempromosikan kepada mereka

lokasi wisata lain di kota ini.

Strategi dan program pengembangan pariwisata bisa berpijak pada salah satu misi Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo yakni terkelolanya seluruh sumber daya daerah menjadi lebih berdayaguna, unggul, produktif, berkelanjutan serta bermanfaat luas secara ekonomi dan sosial dimana misi tersebut melahirkan kebijakan dalam penataan ruang yang berkaitan dengan pariwisata yaitu peningkatan potensi alam dan sejarah dalam mewujudkan pengembangan pariwisata unggulan serta pengembangan kawasan dan event wisata unggulan.

Daftar Bacaan

- Abdul Jalil, "Pemekab Ponorogo Kesulitan Kembangkan Kawasan Wisata Telaga Ngebel," <https://www.solopos.com/pemekab-ponorogo-kesulitan-kembangkan-kawasan-wisata-telaga-ngebel-1015942>
- Adinegara, Joko, Ni Wayan Sri Suprpti, Ni Nyoman Kerti Yasa, and I. Sukaatmadja. "Antecedents And Consequences Of Tourist Satisfaction: A Literature Review." *ASEAN Marketing Journal* 9, NO. 1 (2017): 40-53.
- Alegre, Joaquin, and Jaume Garau. "Tourist satisfaction and dissatisfaction." *Annals of tourism research* 37, no. 1 (2010): 52-73.
- Aprilia, Eka Rosyidah, Sunarti Sunarti, and Edriana Pangestuti. "Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis* 51, no. 2 (2017): 16-21.
- Ardi Priyanto Utomo, "Indonesia Jadi Nomor 1 Tujuan Wisata Dunia 2019 Versi CNTRaveler," <https://internasional.kompas.com/read/2019/11/25/14494791/indonesia-jadi-nomor-1-tujuan-wisata-dunia-2019-versi-cntraveler>
- Arief Yahya, "Ini Salah Satu Cara Menjaga Kepuasan Wisatawan Di Indonesia," <https://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/travelling/15/10/09/nvxjgx280-ini-salah-satu-cara-menjaga-kepuasan-wisatawan-di-indonesia>
- Basiya, R., and Hasan Abdul Rozak. "Kualitas Dayatarik Wisata, KepuasanDanNiatKunjunganKembaliWisatawanMancanegara Di Jawa Tengah." *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata* 11, no. 2 (2012): 1-12
- Correia, Antonia, Metin Kozak, and João Ferradeira. "From tourist motivations to tourist satisfaction." *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research* 7, No.4 (2013): 411 - 424

- Dewi, Gesti Mutiara, and Ema Umilia. "Arahan Pengembangan Pariwisata Berdasarkan Adaptasi Teori Siklus Hidup Pariwisata di Kabupaten Ponorogo." *Jurnal Teknik ITS* 7, no. 2 (2018): C113-C118.
- Dony Oskaria, "Menyempurnakan Makro Pariwisata Kita," <https://news.detik.com/kolom/d-4619821/menyempurnakan-makro-pariwisata-kita>
- Edi Darwanto, "Libur Tahun Baru 2020, Telaga Ngebel Masih Jadi Maskot Wisata," <http://www.republikjatim.com/baca/libur-tahun-baru-2020-telaga-ngebel-masih-jadi-maskot-wisata-ponorogo>
- Edvardsson, Bo, Michael D. Johnson, Anders Gustafsson, and Tore Strandvik. "The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth: products versus services." *Total quality management* 11, no. 7 (2000): 917-927.
- Hallowell, Roger. "The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study." *International journal of service industry management* 7, No: 4 (1996): 27-42
- Hermawan, Hary. "Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran." *Media Wisata* 15, no. 1 (2017): 562 - 577
- Ipong Muchlissoni, "Ponorogo Fokus Kembangkan Sektor Pariwisata," <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/ponorogo-fokus-kembangkan-sektor-pariwisata>
- Kalebos, Fatmawati. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 4, no. 3 (2016): 489 - 502
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, "Visi Misi" <http://www.kemenparekraf.go.id/page/visi-misi>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, "Kajian Dampak Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Indonesia," <http://www.kemenparekraf.go.id/index.php/post/kajian-dampak-sektor-pariwisata-terhadap-perekonomian-indonesia>
- Kepala Bidang Pengembangan Pariwisata Dinas Pariwisata Ponorogo, "Angka Kunjungan Wisatawan ke Telaga Ngebel Turun 20 Persen," <https://radarmadiun.co.id/angka-kunjungan-wisatawan-ke-telaga-ngebel-turun-20-persen/>
- Kominfo Ponorogo, "Libur Lebaran, Wisatawan Ngebel diprediksi Sampai 24 Ribu Orang," <https://ponorogo.go.id/2018/06/04/libur->

- lebaran-wisatawan-ngebel-diprediksi-sampai-24-ribu-orang/
Okello, Moses Makonjio, and Sarah Yerian. "Tourist Satisfaction In Relation To Attractions And Implications For Conservation In The Protected Areas Of The Northern Circuit, Tanzania." *Journal of Sustainable Tourism* 17, no. 5 (2009): 605-625.
- Pizam, Abraham, Yoram Neumann, and Arie Reichel. "Dimensions of tourist satisfaction with a destination area." *Annals of Tourism Research* 5, no. 3 (1978): 314-322
- Pemerintah Indonesia, "Wisata Indonesia di Mata Dunia," <https://indonesia.go.id/ragam/pariwisata/pariwisata/wisata-indonesia-di-mata-dunia>
- Priyanto, Rahmat, and Hary Hermawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas: Studi di Ciater Spa Resort." *Upajiwana Dewantara* 2, no. 2 (2018)
- Pusat Informasi Data Investasi Indonesia 2017, "Travel Guide Of Ponorogo Regency," http://pidii.info/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=157&Itemid=352
- Rahman, Nailu, and H. B. S. Prakoso. "Perspektif Stakeholders Terhadap Potensi Obyek Dan Daya Tarik Wisata (Odtw) Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo." *Jurnal Bumi Indonesia* 1, no. 1 (2012).
- Thamrin B Bachri, "Pakar Pariwisata Blak-Blakan Ungkap Kelemahan Pariwisata Indonesia," <https://lifestyle.okezone.com/read/2018/11/09/406/1975724/pakar-pariwisata-blak-blakan-ungkap-kelemahan-pariwisata-indonesia>
- Wahyu Saputro, A. G. I. L., and Septina Alrianingrum. "Wisata Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo Tahun 1993-2000." *Avatara* 7, no. 1 (2019): 1 - 13