

.....  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TICKETING* TERHADAP KEPUASAN  
 PENGUNJUNG DI PINTU MASUK CEMOROLAWANG TAMAN NASIONAL BROMO  
 TENGGER SEMERU**

Oleh

Yulia Safitri<sup>1</sup>, Aditya Wiralatief Sanjaya<sup>2</sup>, Ayu Wanda Febrian<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri

Banyuwangi

Jl. Raya Jember KM 13. Labanasem, Kabat, Banyuwangi, Kode Pos: 68461, Telepon/Fax :  
 (0333) 636780

Email: <sup>1</sup>[yuliasafitri271201@gmail.com](mailto:yuliasafitri271201@gmail.com), <sup>2</sup>[aditya.wirasan@poliwangi.ac.id](mailto:aditya.wirasan@poliwangi.ac.id),  
<sup>3</sup>[ayuwandafebrian2@gmail.com](mailto:ayuwandafebrian2@gmail.com)

**Abstrak**

*Gunung Bromo merupakan tempat yang selalu ramai menjadi tujuan wisata, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara sehingga perlu adanya pelayanan yang baik. Salah satu upaya dalam memenuhi kepuasan pengunjung adalah pelayanan yang baik. Pelayanan pertama pengunjung dalam menikmati wisata adalah pembelian tiket. Pelayanan dalam pembelian tiket penting untuk kesan pertama pengunjung. Dalam pelayanan yang dilakukan pada pintu masuk Cemorolawang memiliki beberapa permasalahan yaitu pembelian tiket secara online justru memberikan kesan kurang baik terhadap pengunjung dikarenakan terlalu banyak isian yang harus diisi dan dibuktikan dengan data yang valid serta terjadinya perbedaan pelaksanaan retribusi tiket masuk yang harus melakukan pembayaran 2 kali sehingga mengakibatkan komplain pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di pintu masuk Cemorolawang di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan, perbaikan serta evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner/angket, studi literatur. Teknis analisis data yakni uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, uji t, dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di pintu masuk Cemorolawang di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan pengunjung terutama di area pintu masuk Cemorolawang agar semakin lebih baik kedepannya.*

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ticketing, Kepuasan Pengunjung**

**PENDAHULUAN**

Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS) merupakan kawasan Taman Nasional di Jawa Timur yang terletak di empat wilayah, yaitu di Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Malang, Kabupaten Lumajang, dan Kabupaten Probolinggo, dan memiliki luas wilayah mencapai 50.276,20 Ha. Salah satu pintu masuk yang sering dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara yaitu

pintu masuk dari Kabupaten Probolinggo yang secara administrasi berlokasi di Desa Ngadisari, Dusun Cemorolawang, Kecamatan Sukapura. Pintu masuk Cemorolawang merupakan pintu masuk utama menuju daya tarik wisata Bromo yang memiliki beberapa desa penyangga yang berada disekitar Wilayah Taman Nasional. Pada kawasan pintu masuk Cemorolawang telah dilakukan beberapa kegiatan, seperti wisata menuju Gunung

Bromo yang ditunjang dengan kegiatan berjualan, penyewaan kendaraan dan kuda yang akan digunakan oleh pengunjung dalam kegiatan wisata, kegiatan keagamaan oleh Suku Tengger, serta pembangunan prasarana berupa toilet bawah tanah [1].

Semua tempat wisata tentunya akan melakukan pelayanan yang terbaik bagi pengunjung seperti hal kawasan TNBTS. Kawasan TNBTS sendiri memiliki 3 (tiga) pintu masuk yang menjadi kesan awal bagi tamu yang berkunjung. Dimasing-masing pintu masuk tersebut tentunya akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [2]. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu berwujud sesuai harapan pelanggan [3]. ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty [4]. Pelayanan pengunjung yang dilakukan pada Taman Nasional Bromo Tengger Semeru salah satunya yaitu menangani wisatawan dalam pembelian tiket secara online di area pintu masuk Cemorolawang. Tujuan utama proses pelayanan adalah kepuasan pengunjung sehingga tercapai pemberian pelayanan yang maksimal.

Kepuasan pengunjung merupakan sebuah aset terpenting karena mempunyai pengaruh yang besar terhadap berkembangnya sebuah tempat wisata. Kepuasan pengunjung juga memiliki pengaruh dalam minat berkunjung kembali. Bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting dan signifikan terhadap kepuasan akan pelanggan, saat ini dalam melakukan promosi tempat wisata, testimoni pengunjung merupakan salah satu promosi yang sukses untuk mengajak wisatawan datang sehingga kepuasan pengunjung berperan besar dalam

keberlangsungan wisatawan [5]. Salah satu upaya dalam memenuhi kepuasan pengunjung adalah pelayanan yang baik. Melalui pelayanan yang memuaskan pengunjung akan merasa nyaman dalam mengunjungi tempat wisata. Pelayanan pertama pengunjung dalam menikmati wisata adalah pembelian tiket. Pelayanan dalam pembelian tiket penting untuk kesan pertama pengunjung. Dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan ticketing yang terbaik kepada pengunjung, pembaharuan sistem terus dikembangkan seperti booking ticket online yang dapat memudahkan pengunjung untuk mengakses tiket melalui rumah. Selain pembaharuan sistem pelayanan tiket yang perlu diberikan meliputi pemberi infomarsi untuk menciptakan kenyamanan, keramahan, dan keamanan.

Demikian juga dengan jasa pelayanan pembelian ticketing di pintu masuk Cemorolawang yang mengembangkan pembelian ticketingnya secara online. Pengunjung bisa membeli tiket tersebut melalui laman website <https://bookingbromo.bromotenggersemeru.org/>. Booking online adalah salah satu sistem pelayanan untuk memudahkan pembelian tiket. Akan tetapi pembelian tiket tersebut justru memberikan kesan yang kurang baik terhadap pengunjung dikarenakan terlalu banyak isian yang harus diisi dan dibuktikan dengan data yang valid, tingkat kepuasan pengunjung masih sering mengeluh, dengan adanya sistem booking online sangat tidak memudahkan pengunjung, dikarenakan banyak data yang dicantumkan di website tersebut. Adapun permasalahan selanjutnya yaitu dalam menuju kawasan TNBTS terdapat perbedaan pelaksanaan retribusi tiket masuk jika ingin menuju kawasan TNBTS. Perbedaannya terletak pada saat pembayaran tiket masuk melalui jalur Kabupaten Probolinggo harus melakukan pembayaran 2 kali, yakni pada pintu masuk pertama di Desa Ngadisari, Kecamatan Sukapura, Kabupaten

Probolinggo sebesar Rp. 20.000/orang kemudian membayar kembali di pintu masuk kedua di Dusun Cemorolawang, Kabupaten Probolinggo dengan sistem booking online sebesar Rp. 29.000/orang. Berbeda dengan jalur Kabupaten Malang dan Pasuruan hanya melakukan pembayaran sekali saja yakni dengan melakukan booking online terlebih dahulu. Sehingga permasalahan tersebut menimbulkan komplain pengunjung. pernyataan tersebut relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh [6], bahwa terdapat perbedaan pembayaran tiket melalui pintu masuk Kabupaten Malang, Probolinggo dan Pasuruan. Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukannya penelitian yang mengarah pada kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di pintu masuk Cemorolawang. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Ticketing Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru**”. Yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan *ticketing* di pintu masuk Cemorolawang di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan, perbaikan serta evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

## LANDASAN TEORI

### Pariwisata

Pariwisata didefinisikan sebagai semua kegiatan dengan perjalanan dalam jangka waktu pendek menuju ke destinasi lokasi diluar area tempat mereka tinggal, hidup, bekerja, dan menjalani aktivitas sehari-hari [7], didefinisikan juga sebagai keseluruhan persinggahan manusia diluar tempat tinggalnya dengan maksud bukan untuk tinggal menetap ditempat yang disinggahi dan tidak berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan yang menghasilkan upah.

### Wisatawan

Wisatawan adalah seseorang yang memasuki wilayah negara lain dengan tujuan apapun selain usaha untuk mencari pekerjaan, tinggal permanen, mengeluarkan uang di negara kunjungan dan uang yang dibelanjakan bukan berasal dari negara tersebut [8].

### Pemesanan tiket

Pemesanan (reservasi) tiket adalah proses untuk memesan tiket yang dilakukan oleh wisatawan/pelanggan sebelum melakukan perjalanan ke suatu tempat tertentu maupun objek wisata. Dengan adanya proses ini akan memudahkan pelanggan dalam melakukan permintaan dan penanganan keluhan dapat teratasi lebih baik. Selain itu, dengan adanya pemesanan tiket terlebih dahulu maka juga dapat membantu perusahaan atau suatu instansi tertentu untuk menampung, mengelola, dan melacak permintaan dari wisatawan/pelanggannya. Pemesanan tiket juga dapat diartikan secara umum sebagai proses pencatatan data pelanggan ataupun permintaan penyediaan awal yang berkaitan dengan akomodasi atau tempat duduk dalam pelayanan transportasi seperti pesawat, kereta api, dan sebagainya. Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis suatu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama memakai jasa perjalanan dengan masa periode tertentu [9].

### Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun [10]. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut [11] terdiri dari 5 indikator sebagai berikut :

1. Berwujud (Tangibles), berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan kebersihan

2. Keandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pelanggan dan memproses permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (Assurance), berkenaan dengan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan.
5. Empati (Emphaty), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan dan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### **Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan [12]. Menurut [13] bahwa terdapat indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan. Indikator tersebut yaitu :

1. Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen. Seperti pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Seperti berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh

karyawan memuaskan dan berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif, berdasarkan filsafat positivisme digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu [14]. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat stastistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner modal skala likert, observasi, studi pustaka, dan buku. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung yang pernah datang dan sedang berkunjung untuk membeli tiket di pintu masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru . Perbulan selama bulan Januari s.d Desember 2023 adalah 100.330 pengunjung untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil ppenelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *non - probability sampling*, merupakan metode pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian maka menggunakan rumus Formula Slovin, yaitu

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error persen kelonggaran (ketidaktelitian) 10%(0,1) kesalahan dengan anggota sampel yang ditolerir sebesar 10%.

Dari hasil perhitungan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebesar 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana. Dengan

menggunakan regresi linier sederhana kita dapat mengetahui kekuatan hubungan antara variabel X dan Y [15]. Kemudian dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan uji reliabilitas agar data dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Setelah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dengan nilai signifikansi > 0,05 maka berdistribusi normal dan tidak terjadi heterokedstisitas dalam uji white dengan kriteria pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,05  $\alpha=5\%$  untuk nilai *Chi Square* tabel. Berdasarkan hasil perhitungan uji hite artinya nilai *Chi Square* hitung lebih kecil < dari *Chi Square* tabel maka dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dan layak untuk penelitian [16]

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Analisis**

**Hasil Uji Instrumen Data**

Uji instrumen penelitian digunakan untuk mengetahui suatu instrument atau kuesioner penelitian mengalami valid dan reliabel atau tidak. Kualitas instrumen penelitian ditentukan oleh dua kriteria yaitu validitas dan reliabilitas. Suatu data dapat dikatakan baik jika hasil uji instrumen menunjukkan keterangan data yang valid dan reliabel. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 19. Berikut ini adalah hasil uji instrumen validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kemampuan suatu instrumen penelitian, apakah dapat mengungkapkan data variabel secara tepat. Uji validitas pada penelitian ini dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansi < 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Berikut merupakan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Pearson Correlations	Sig (2-tailed)	N	Keterangan
	X1	0,364	0,000	100	Valid

Kualitas Pelayanan (X)	X2	0,671	0,000	100	Valid
	X3	0,634	0,000	100	Valid
	X4	0,600	0,000	100	Valid
	X5	0,671	0,000	100	Valid
	X6	0,648	0,000	100	Valid
	X7	0,737	0,000	100	Valid
	X8	0,603	0,000	100	Valid
	X9	0,608	0,000	100	Valid
	X10	0,784	0,000	100	Valid
	X11	0,794	0,000	100	Valid
	X12	0,625	0,000	100	Valid
	X13	0,555	0,000	100	Valid
	Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1	0,602	0,000	100
Y2		0,758	0,000	100	Valid
Y3		0,709	0,000	100	Valid
Y4		0,778	0,000	100	Valid
Y5		0,745	0,000	100	Valid
Y6		0,649	0,000	100	Valid

Sumber: Data Primer, 2024 (Lampiran)

Berdasarkan tabel 1 diatas hasil uji validitas semua instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y) dinyatakan valid dan memenuhi kriteria  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,195. Artinya instrumen data tersebut layak untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh instrumen pertanyaan. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,878	13	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,797	6	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2024 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas setiap instrumen dari data Kuliatas Pelayanan (X) dengan nilai sebesar 0,878 dan Kepuasan Pengunjung (Y) dengan nilai sebesar 0,797. Artinya penelitian ini memenuhi syarat dengan nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel > 0,60 dan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Data yang baik adalah

instrumen yang diuji berdistribusi normal dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui distribusi residual data mengikuti distribusi normal atau tidak. Data dikatakan normal apabila memenuhi syarat nilai signifikan Kolmogrov-Smirnov  $> 0,05$ . Hasil Uji Normalitas residual data menggunakan aplikasi SPSS versi 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

Model	Kolmogrov-Smirnov (a=0,05) : N = 100 Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pengunjung (Y)	0,187	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Primer, 2024 (Lampiran)

Hasil uji normalitas pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa distribusi data pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y) dengan nilai uji signifikansi Kolmogrov-Smirnov bernilai 0,187 sehingga dinyatakan berdistribusi normal dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi keidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan teknik uji *white* yaitu meregresikan nilai residual yang dikuadratkan dengan variabel independen. Untuk mendapatkan nilai *chi Square* hitung yaitu dengan memperhatikan nilai *R Square* pada model summary dan dikalikan dengan  $n$  (jumlah sampel). Lalu untuk mencari nilai *chi Square* tabel dengan rumus  $df = n - 1$ . ( $n$  adalah jumlah sampel). Pengambilan keputusan pada uji *white* adalah apabila nilai *chi Square*  $<$  dari nilai *chi Square* tabel, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 19 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,797 <sup>a</sup>	0,635	0,631	2,14040

a. Predictor: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data Primer, 2024 (diolah peneliti)

Berdasarkan Tabel 4 diatas, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *white* dengan kriteria pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) untuk nilai *chi Square* tabel, untuk mencari nilai *chi Square* tabel yaitu dengan rumus  $df = n-1$  dimana  $n$  (jumlah sampel sebanyak  $100 - 1 = 99$ , sehingga nilai *chi Square* tabel berada pada nilai 123,225221. Untuk mencari nilai *chi Square* hitung dengan rumus:  $R \text{ Square} \times n$  (jumlah sampel). Nilai *R square* sebesar 0. 635 yang didapat dari model *summary* yang akan dikalikan dengan  $n = 100$  (sampel). Sehingga nilai *R square* hitung sebesar 63,5. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel uji *white* artinya nilai *chi Square* hitung sebesar  $63,5 <$  nilai *chi Square* tabel sebesar 123,225221 maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk penelitian.

### Hasil Uji Hipotesis

Pada penelitian ini penguji hipotesis menggunakan uji analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji t (parsial). Hasil dari hipotesis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y). Berikut adalah hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 19:

**Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,156	1,693		2,454	0,016
Kualitas Pelayanan	0,389	0,030	0,797	13,052	0,000

a. Dependent Variable

Sumber: Data Primer, 2024 (dioalah peneliti)

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diuraikan bahwa hasil analisis Regresi sederhana diperoleh koefisien untuk variabel bebas X = 0,389 dengan konstanta sebesar 4,156. Berdasarkan hasil tersebut maka persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = a + Bx$$

$$= 4,156 + 0,389X_1$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nilai Konstanta

Hasil persamaan regresi diperoleh nilai konstanta sebesar 4,156. Apabila variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai 0 (nol), maka Kepuasan Pengunjung (Y) di pintu masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru adalah 4,156.

b. Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan adanya pengaruh sebesar 0,389. Hal ini berarti apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu-satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) meningkatkan sebesar 0,389.

2. Koefisien Korelasi

Koefisien kolerasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Hasil perhitungan analisis koefisien korelasi sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 19 yakni dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6 Koefisien Korelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,797 <sup>a</sup>	0,635	0,631	2.140

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer, 2024(Lampiran)

Berdasarkan tabel 6 diatas diperoleh nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,797 yang berarti hubungan antar variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,797. Nilai tersebut dikategorikan kuat dikarenakan besarnya koefisien korelasi tersebut diantara 0,600 – 0,799 yang mengacu pada tabel interpretasi korelasi (Sugiyono, 2020) berikut ini:

**Tabel 7 Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Harapan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2020

3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Dalam penelitian ini, koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau seberapa besar kontribusi variabel independen Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pengunjung (Y) dalam perhitungan persen (%). Hasil koefisien determinasi menggunakan software SPSS Versi 19 dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

**Tabel 8 Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,797 <sup>a</sup>	0,635	0,631	2.140

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Sumber:** Data Primer, 2024 (diolah peneliti)

Berdasarkan tabel 8 nilai koefisien determinasi memiliki nilai R Square sebesar 0,635 atau artinya 63, 5% Kepuasan Pengunjung dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 36,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Uji t (Parsial)

Hasil uji t (parsial) digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yakni Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pengunjung (Y). Berikut

adalah hasil dari uji t (parsial) dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 19 dibawah ini:

**Tabel 9 Hasil Uji t (Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,156	1,693		2,454	0,016
Kualitas Pelayanan	0,389	0,030	0,797	13,052	0,000

a. Dependent Variable

**Sumber:** Data Primer, 2024 (diolah peneliti)

Berdasarkan dari uji t (parsial) pada tabel 9 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hasil  $t_{hitung}$  sebesar 13,052 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Nilai probabilitas lebih kecil dari level of significance ( $\alpha=0,05$ ) yaitu  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di pintu masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Ticketing terhadap Kepuasan Pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru**

Berdasarkan hasil analisis diketahui, ternyata kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Berdasarkan hasil perhitungan persamaan regresi linier sederhana diperoleh yaitu  $Y = a + bX$  sehingga persamaannya adalah  $Y' = 4,156 + 0,389X$  dimana nilai  $a = 4,156$  dan nilai  $b = 0,389$ . Ini berarti pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dapat diketahui dengan melihat kenaikan nilai X yang diikuti pula

dengan kenaikan nilai Y yang berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1, maka nilai rata-rata akan bertambah 0,389 atau setiap nilai kualitas pelayanan bertambah 10 maka nilai rata-rata kepuasan pengunjung akan bertambah 3,89. Berdasarkan perhitungan menggunakan koefisien korelasi ( $r$ ) diperoleh nilai sebesar  $r = 0,797$  maka karena hasil yang didapat merupakan angka positif, hal ini berarti memang benar ada hubungan positif, hal ini berarti memang benar ada hubungan positif namun rendah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Sedangkan untuk mengetahui apakah koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut dapat digeneralisasikan atau tidak, maka perlu dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Bila taraf kesalahan ditetapkan 5% dengan  $n = 100$  maka diperoleh  $r_{tabel} 0,195$ . Karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  baik untuk kesalahan 5 % yaitu ( $0,797 > 0,195$ ), sehingga  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif yang kuat yaitu 0,797 antara kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Dengan demikian data koefisien yang diperoleh dalam sampel tersebut mencerminkan keadaan populasi. Dari hasil perhitungan analisis koefisien korelasi diperoleh koefisien determinasi  $r^2 = 0,635^2$ . Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap naik turunnya kepuasan pengunjung sebesar 63,5% sedangkan sisanya 36,5 (100%-63,5%). Artinya masih banyak variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Variabel lain yang memengaruhi yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu : harga dan fasilitas.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai  $t_{hitung} = 13,052$  lebih besar dibandingkan  $t_{tabel} = 1,984$  pada taraf nyata 0,05, untuk  $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ . Dengan demikian nilai

$t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (13,052 > 1,984) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_1$ ) berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Jadi dapat disimpulkan secara statistik dengan terbukti adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulannya yaitu sebagai berikut :

- a. Setelah hasil analisis diketahui ternyata ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Berdasarkan perhitungan persamaan regresi linier sederhana diperoleh hasil  $Y' = 4,156 + 0,389X$  yang berarti ada pengaruh positif sebesar  $a = 4,156$  dan nilai  $b = 0,389$  terhadap naik turunnya kepuasan pengunjung.
- b. Dengan menggunakan taraf kesalahan 5% dengan  $n = 100$ , maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,195$  karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  artinya  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Jadi kesimpulannya ada hubungan positif yang sangat kuat yaitu 0,635 antara kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.

- c. Dari hasil koefisien korelasi nilai  $t_{hitung} = 13,052$  lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel} = 1,984$  pada taraf kesalahan 0,05, untuk  $dk = n - 2 = 100 - 2 = 98$ . Dengan demikian nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (13,052 > 1,984) maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_1$ ) berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Jadi, dapat disimpulkan secara statistik dengan terbukti adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut, hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.
- d. Pada dasarnya pengertian kepuasan pengunjung mencakup perbedaan antara persepsi dan harapan atau hasil yang dirasakan. Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan kepada peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lanjutan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru

dalam ruang lingkup yang lebih luas.

## 2. Bagi Taman Nasional Bromo Tengger Semeru

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan ticketing terhadap kepuasan pengunjung di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Dengan demikian peneliti memberikan saran agar di pintu masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan ticketing serta evaluasi kepada para pengunjung, agar para pengunjung merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan di Pintu Masuk Cemorolawang Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Indraswari. 2007. Identifikasi Gangguan Dan Kerusakan Flora Dan Fauna Di Kawasan Wisata Gunung Bromo, Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. *Media Konservasi* 20(2): 102-107.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Harlow, UK: Pearson Education Limited.
- [3] Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. ed. 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [4] Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [5] Jatra, I. M., & Utami, I. A. I. S. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud* 4(7): 1984–2000.
- [6] Sirvani, R.Y., & Jabar, A. 2021. Implementasi Peraturan Pemerintah RI No 12 Tahun 2014 Tentang Jenis Peraturan PNBP Terhadap Penerapan Retribusi Tiket Masuk Di Pariwisata Taman Nasional Bromo Tengger Semeru [Skripsi]. Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember.
- [7] Yusendra, M.A.E. 2015. Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Destinasi Wisata Bagi Wisatawan Domestik Nusantara. *Jurnal Magister Manajemen, Vol.01, No.1, Januari 2015*
- [8] Yuslistyari, E. I., Umam, C., & Ramayanti, G. 2023. Pengaruh Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Motivasi Perjalanan Wisata Ke Anyar Banten. *Jurnal InTent* 6(1): 106-116.
- [9] Syauqi, A. 2018. Rancang Bangun Pemesanan Tiket Bus Berbasis Online (Studi Kasus Agen Pahala Kencana Banyuwangi). *Jurnal Ilmiah Informatika Volume 3 No. 2 / Desember 2018*
- [10] Lupiyoadi. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- [11] Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [12] Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. ed. 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [13] Tjiptono. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [14] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- [15] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- [16] Rachmatin, D. 2010. *Modul Pelatihan SPSS*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- [17] Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta