

# PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KULINER BUBULAK TEPI SAWAH DI KOTA BOGOR

*[The Influence Of Service Quality Dimensions On The Satisfaction Of  
Bubulak Tepi Sawah Culinary Tourists In Bogor City]*

Sekti Rahardjo<sup>1</sup>, Aminudin<sup>2</sup>, Sri Endah Yuwantiningrum<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, sektirahardjo@gmail.com

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara

<sup>3</sup>Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan

## INFO ARTIKEL

## ABSTRACT

Diterima  
2 Desember 2023

Disetujui  
11 Desember 2023

Tersedia Secara  
Online  
30 Desember 2023

*This research aims to find out whether service quality (X) influences the level of tourist satisfaction (Y) at the Bubulak culinary tourism on the edge of the rice fields, Bogor City. The population in this study was 859 people using the Slovin formula calculation to obtain a sample size of 90 people which was added to 100 people. Sampling in this research used probability sampling. In this research, the data analysis technique used is a simple linear regression test. The results of the research show that there is a simultaneous influence of service quality (X) on customer satisfaction (Y). Service quality (X) has an influence of 75.8% on customer satisfaction (Y) while the other 24.2% is influenced by other factors.*

*Keywords: Quality; Service; Satisfaction.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X) mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Y) di wisata kuliner Bubulak tepi sawah Kota Bogor. Adapun populasi Dalam penelitian ini berjumlah 859 orang dengan menggunakan perhitungan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 orang yang digenapi menjadi 100 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan probability sampling. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan (X) secara serentak terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh sebesar 75.8% terhadap kepuasan pelanggan (Y) sedangkan 24.2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Kepuasan.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kunjungan wisatawan mancanegara maupun lokal ke kota Bogor dari tahun ke tahun semakin bertambah. Menurut (Pujiati, 2023) Dinas Pariwisata Kota Bogor menjelaskan kondisi tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti bertambahnya objek wisata dan tempat wisata baru yang memberikan kenyamanan dan nilai tersendiri di mata wisatawan. Adapun faktor lainnya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas hotel serta beragamnya wisata kuliner yang menjadi ciri khas dan daya tarik utama di kota Bogor.

Tabel 1. Jumlah Rumah Makan/Restoran menurut Kecamatan di Kota Bogor, 2019 – 2022

Kecamatan	2019	2020	2021	2022
Bogor Selatan	29	55	55	105
Bogor Timur	27	129	129	181
Bogor Utara	37	109	109	162
Bogor Tengah	40	187	197	288
Bogor Barat	28	87	87	125
Tanah Sareal	37	88	88	125
<b>Kota Bogor</b>	<b>198</b>	<b>655</b>	<b>665</b>	<b>986</b>

Sumber: (Bogor, 2023)

Bubulak tepi sawah BTS diresmikan pada pertengahan tahun 2021 menjadi salah satu rekomendasi tempat wisata dan kuliner bagi keluarga yang berada di wilayah Kota Bogor BTS sendiri berlokasi di Jalan Raya sifon nomor 4 50 Bubulak Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor Jawa Barat. BTS sebagai tempat wisata mengusung tema pedesaan karena ingin memberikan Spot berbeda bagi para pengunjung yang Sudah penat dengan suasana perkotaan dan ingin mencari ketenangan dengan suasana pedesaan yang didukung oleh adanya sawah dan ornamen-ornamen bumbu di sepanjang wilayah BTS (Fathin, 2023).

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah restoran adalah kualitas pelayanan restoran tersebut kepada pelanggan. Jika pelanggan atau konsumen merasa puas maka mereka akan kembali dan menceritakan ke orang-orang lain dan kemungkinan akan menjadi konsumen yang setia, demikian sebaliknya. Berikut adalah beberapa keluhan pelanggan di Bubulak tepi sawah berdasarkan Google maps review (Maps, 2023)

“ Restaurant buka jam 10, sudah booking tempat, tapi makanan baru bisa dihidangkan jam 11???? Minum pun tidak dihidangkan dari mulai datang. Poor service!! Sama sekali ga rekomen.” (Juli 2023, Dina Maulidiana, Google maps review)

“Kmaren makan dsni pesen jamur crispy TPI kata pelayanan nya gak ad trus d ganti lah SMA kentang goreng, eh pas mau bayar ko jamur crispy nya d masukin k struk.. kebtulan yg bayar suami dia gak ngecek cuma bayar aj, pas nyampe rmah sya cek ko ad menu yg gak ad TPI d masukin k struk.. buat kasir nya lain kali kerja yg jujur aja biar berkah.. pdhal sya langganan sering mkan dsini.. kecewa bnget kayanya lain kali mending nyari tmpat makan lain deh..” (Mei 2023, Lies Solihah, Google Maps Review)

“Penyajian lama padahal ini week day dan tidak begitu ramai...” (September 2023, Teguh Pris, Google Maps Review)

Berdasarkan latar belakang pada penelitian yang telah diuraikan penulis terdorong Untuk melakukan riset tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus di wisata kuliner Bubulak tepi sawah Kota Bogor

### **Tujuan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini secara operasional bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Bubulak tepi sawah kota Bogor berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Selain itu, untuk membuktikan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan serta positif oleh kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan baik secara bersama maupun parsial berdasarkan dimensinya.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011, p. 11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Adapun penjelasan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler dalam (Tjiptono, 2016) antara lain: 1. Bukti fisik (*Tangible*) yaitu penampilan fisik yang rapi serta peralatan yang digunakan mendukung pelayanan. 2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, terpercaya dan akurat. 3. Daya tanggap (*Responsiveness*) ialah memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. 4. Jaminan (*Assurance*) yaitu berupa kapasitas pegawai dalam memunculkan kepercayaan, keyakinan dan kepastian terhadap perjanjian yang telah disepakati kepada wisatawan. 5. Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi konsumen.

### **Kepuasan Pelanggan**

Keadaan dimana seseorang mendapatkan apa yang diharapkannya merupakan definisi kepuasan (Karakas, 2014). Menurut (Kotler, P. T.; Keller, K. L., 2016), kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Indikator perwujudan dari kepuasan pelanggan menurut (Indrasari, 2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan
3. Kesediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksploratif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif isme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik

dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara sampling insidental

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi Dalam penelitian ini yaitu seluruh wisatawan yang datang ke Bubulak Tepi Sawah dengan tujuan berwisata kuliner di Bubulak tepi sawah dalam rentang waktu satu bulan yaitu pada tanggal 10 juni sampai dengan 10 Juli terdapat 859 wisatawan yang datang. Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti menggunakan rumus slovin, dan menurut perhitungan diperoleh sampel sebanyak 90 orang yang selanjutnya digenapkan menjadi 100 sampel. Selanjutnya penentuan *sampling* dengan menggunakan teknik simple random sampling. .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data survei yaitu dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian dengan membagikan kuesioner atau angket. Menurut (Sugiyono, 2018) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban. Pengukuran variabel memakai skala liker yang pada penerapannya menggunakan opsi jawaban yang dapat dipilih di antara sangat setuju hingga sangat tidak setuju yang memiliki nilai 1 sampai 5 untuk setiap opsi pilihan jawaban. Penggunaan skala likert dilakukan untuk mengetahui pendapat, sikap, dan persepsi perorangan ataupun kelompok mengenai gejala sosial.

### **Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji reliabilitas, uji validitas untuk butir Pertanyaan pada kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik agar didapatkan data yang BLUE (*Best Linier Unbias Estimation*), regresi linier berganda, uji F, uji t serta uji determinasi. Pengujian tersebut menggunakan SPSS 20. (Rahardjo, Soeswoyo, Simanihuruk, & Kusumawardhani, 2022)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Menurut (Sujarweni, 2015) uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, hasil r hitung kita bandingkan dengan R tabel di mana  $df = n-2$  dengan signifikansi 5%. Jika R tabel lebih kecil dari R hitung maka valid.

**Tabel 2. Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	8.62	1.288	.734	.736
X12	8.54	1.544	.621	.843
X13	8.48	1.464	.746	.728
X21	8.44	1.501	.833	.711
X22	8.37	2.134	.650	.882
X23	8.47	1.767	.750	.791
X31	8.01	3.061	.925	.877
X32	8.01	3.040	.904	.896
X33	7.88	3.864	.827	.958
X41	8.43	1.965	.730	.873
X42	8.59	1.658	.814	.794
X43	8.54	1.584	.785	.825
X51	8.31	1.953	.848	.819
X52	8.24	1.922	.808	.854
X53	8.27	2.307	.755	.898
Y11	7.99	3.343	.858	.908
Y12	8.05	2.937	.876	.893
Y13	7.98	3.171	.858	.906

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 maka nilai R tabel dapat diperoleh melalui tabel R produk moment person dengan df (*degree of freedom*) sama dengan n-2 jadi df = 100 - 2 = 98, maka R tabel sama dengan 0,165. R hitung dapat dilihat dari korektif item total collection. Berdasarkan tabel Uji validitas maka semua item pertanyaan dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

Dalam buku SPSS untuk penelitian (Sujarweni, 2015) menyatakan bahwa reliabilitas keandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alfa lebih besar dari 0,60 maka reliabl

Tabel 3. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	3
.861	3
.941	3
.882	3
.900	3
.933	3

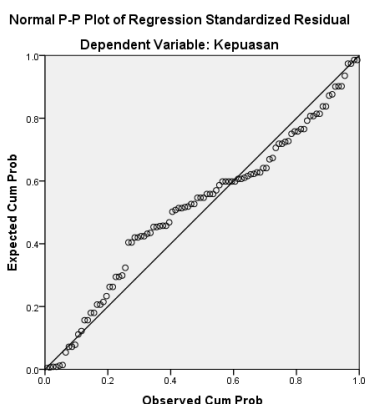
Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Berdasarkan tabel diatas nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 maka semua variabel reliabel.

### Uji Normalitas

Menurut (Priyatno, 2013), normal probability atau data yang berdistribusi normal dapat dilihat pada output regresi dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normal.



Gambar 1. Output regresi P-P plot  
 Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan modal regresi telah memenuhi asumsi normal.

### Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai toleransi dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas.

Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika toleransi lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.361	1.808		-.752	.454		
1 Tangible	.157	.183	.064	.854	.395	.431	2.320
Reliability	.126	.193	.058	.652	.516	.307	3.262
Responsiveness	.744	.143	.477	5.195	.000	.290	3.446
Assurance	.867	.193	.396	4.497	.000	.315	3.177
Empathy	.157	.195	.077	.804	.423	.270	3.705

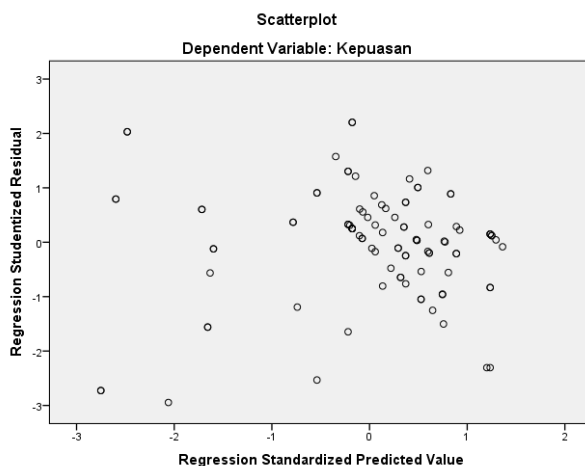
a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Dari tabel koefisiensi dapat diketahui bahwa nilai toleransi dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *Scatterplots regresi*. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dari *Scatterplots* di bawah dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

## Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan dilakukan uji Durbin Watson. Pengambilan keputusan terjadinya autokorelasi adalah sebagai berikut:

- $dU < d < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- $d < dL$  atau  $d > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak
- $dL < d < dU$  atau  $4-dU < d < 4-dL$  maka tidak ada kesimpulan

Nilai  $dL$  dan  $dU$  dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada sig. 0.05,  $n=100$  dan  $k=5$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Di dapat  $dL=1.571$  dan  $dU=1.780$ , sehingga dapat dihitung nilai  $4-dU= 2.220$  dan  $4-dL= 2.429$

**Tabel 5. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.878 <sup>a</sup>	.770	.758	2.068	1.794

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Dapat diketahui bahwa nilai  $d$  (Durbin Watson) sebesar 1.748 terletak pada daerah  $dU < d < 4-dU$  ( $1.780 < 1.794 < 2.220$ ), maka  $H_0$  diterima. Kesimpulannya yaitu tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

## Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier digunakan untuk menaksir atau meramalkan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Analisis ini didasarkan pada hubungan satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Untuk memprediksi perubahan nilai variabel dependen dapat dilakukan dengan mempergunakan persamaan regresi linier berganda berikut (berdasarkan *Tabel Coefficients*):

$$Y = -1.361 + 0.157X_1 + 0.126X_2 + 0.744X_3 + 0.867X_4 + 0.157X_5$$

Berdasarkan persamaan linier yang diperoleh, maka penambahan 1 satuan untuk *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara berturut-turut akan menambah 0.157; 0.126; 0.744; 0.867 dan 0.157 satuan kepuasan.

## Uji Hipotesis (F)

Uji F atau uji koefisien regresi secara serempak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen Apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Pengujian pada penelitian ini menggunakan level signifikansi dengan acuan  $\alpha = 0,05$  (5%).

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

$H_0$ : kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a$ : kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hasil hipotesis t-hitung yang disandingkan dengan t-tabel dengan menggunakan kriteria uji sebagai berikut:

1. Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  tidak diterima dan  $H_a$  diterima atau berpengaruh
2. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak diterima atau tidak berpengaruh

**Tabel 6. ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1347.993	5	269.599	63.033	.000 <sup>b</sup>
Residual	402.047	94	4.277		
Total	1750.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti 2023

Pada tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 63.033 sedangkan t tabel sebesar 2.467 dengan nilai sig 0.000 lebih rendah dari 0.05. Dengan perolehan t hitung lebih tinggi dari t tabel ( $63.033 > 2.467$ ) yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga dengan hasil ini dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara serempak memberikan pengaruh kepada kepuasan wisatawan.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menguji suatu variabel independen memberikan pengaruh pada variabel dependen (dimensi pelayanan) secara *partial*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan level signifikansi dengan acuan  $\alpha = 0.05$  (5%). Rumusan hipotesis alternatif dalam penelitian ini yaitu:

$H_{a1}$ : Dimensi *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a2}$ : Dimensi *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a3}$ : Dimensi *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a4}$ : Dimensi *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a5}$ : Dimensi *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Dalam pengambilan keputusan Uji t dapat memperhatikan nilai signifikansi, dimana kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai  $Sig > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Apabila nilai  $Sig \leq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Berdasarkan tabel *Coefficients* diatas diperoleh nilai signifikansi setiap dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- Dimensi *tangible* nilai Sig.  $0.395 > 0.05$  (Terima  $H_0$  dan Tolak  $H_a$ )
- Dimensi *reliability* nilai Sig.  $0.516 > 0.05$  (Terima  $H_0$  dan Tolak  $H_a$ )
- Dimensi *responsiveness* nilai Sig.  $0.000 < 0.05$  (Tolak  $H_0$  dan Terima  $H_a$ )
- Dimensi *assurance* nilai Sig.  $0.000 < 0.05$  (Tolak  $H_0$  dan Terima  $H_a$ )
- Dimensi *emphaty* nilai Sig.  $0.423 > 0.05$  (Terima  $H_0$  dan Tolak  $H_a$ )

Sehingga dengan hasil ini dapat disimpulkan kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi secara positif serta signifikan oleh dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance* di Bubulak Tepi Sawah.

### Uji Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Priyatno, 2013) analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

Dari tabel *Model Summary* diatas dapat diketahui nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0.758. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu sebesar 75.8% sedangkan sisanya sebesar 24.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata kuliner Bubulak Tepi Sawah. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi secara serempak oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Hasil ini didasarkan pada nilai F hitung sebesar 63.033 sedangkan F tabel sebesar 2.467 dengan nilai sig 0.000 lebih rendah dari 0.05. Dengan perolehan F hitung lebih tinggi dari F tabel ( $63.033 > 2.467$ ). Secara *partial* hanya dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance* yang memberikan pengaruh secara positif serta signifikan. Hasil ini didasarkan pada nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . Koefisien Determinasi nilai *adjusted R square* menunjukkan nilai 0.758 atau 75.8% yang memberi arti bahwa kemampuan variabel independen mempengaruhi sebesar 75.8% dan 24.2% sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lainnya.

Implikasi dari hasil kesimpulan pada penelitian ini, disarankan bagi pengelola wisata kuliner Bubulak Tepi Sawah lebih memperhatikan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) karyawan didalam memberikan pelayanan kepada wisatawan selama berada di Bubulak Tepi Sawah. Daya tanggap dan jaminan karyawan dapat ditingkatkan dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan pemberian motivasi dalam pembiasaan kerja.

## REFERENSI

- Bogor, B. K. (2023). Kota Bogor Dalam Angka. Bogor, Jawa Barat, Indonesia: @BPS Kota Bogor.
- Fathin, M. A. (2023, 11 27). <https://www.metropolitan.id>. Retrieved from [https://www.metropolitan.id: https://www.metropolitan.id/berita-hari-ini/pr-9536945736/bosan-dengan-suasana-perkotaan-bts-hadir-dengan-menyajikan-suasana-pedesaan-di-tengah-kota#google\\_vignette](https://www.metropolitan.id: https://www.metropolitan.id/berita-hari-ini/pr-9536945736/bosan-dengan-suasana-perkotaan-bts-hadir-dengan-menyajikan-suasana-pedesaan-di-tengah-kota#google_vignette)
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo press.
- Karakas, M. K. (2014). Importance and Impact of Guest Satisfaction. *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 31-37.
- Kotler, P. T.; Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). England: Pearson.
- Maps, G. (2023, 11 27). <https://www.google.com/maps/>. Retrieved from [https://www.google.com/maps/: https://www.google.com/maps/place/BTS+\(Bubulak+Tepi+Sawah\)+Wisata+Keluarga+Bogor+T+erlengkap/](https://www.google.com/maps/: https://www.google.com/maps/place/BTS+(Bubulak+Tepi+Sawah)+Wisata+Keluarga+Bogor+T+erlengkap/)
- Priyatno, D. (2013). Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- Pujiati, I. (2023, 11 27). <https://disparbud.kotabogor.go.id/index.php/post/index/0/89>. Retrieved from <https://disparbud.kotabogor.go.id: https://disparbud.kotabogor.go.id/index.php/post/index/0/89>
- Rahardjo, S., Soeswoyo, D. M., Simanihuruk, M., & Kusumawardhani, Y. (2022). Study On The Quality Of Food and Beverage Products In Sukajadi Village, Bogor. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, I(11), 3057-3068.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.