PENGARUH PENGGUNAAN INSTAGRAM, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA NGANTANG PARK DI ERA *NEW NORMAL* PANDEMI COVID-19

Sigit Wahyu Jatmiko
Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Islam Malang
RS Wava Husada
RS Prima Husada
sigitswj@gmail.com

ABSTRATION

The world of tourism is currently faced with the Covid-19 pandemic which began in January which stopped almost all tourism activities. In accordance with the instructions of the Governor of East Java, who issued orders to managers of tourist attractions in the local area to temporarily close. This crisis teaches us the ability to adapt. Covid-19 is accelerating the evolution of the industry and digitizing all services. Wahana Wisata Ngantang Park has also felt this pandemic. The number in this study were 270 respondents of visitors to Ngantang Park Tourism, using the Non Probability Sampling technique with Accidental Sampling. The results, among others: 1) Instagram has a significant positive effect on Visitor Satisfaction; 2) Facility has no significant positive effect on Visitor Satisfaction; 3) Service Quality has a significant positive effect on Visitor Satisfaction; 4) Instagram, Tourism Facilities and Service Quality of Instagram and Service Quality which are significant to Ngantang Park Tourism Visitor Satisfaction.

Keywords: *instagram, facilities, service quality, visitor satisfaction.*

ABSTRAKSI

Dunia kepariwisaraan saat ini sedang dihadapkan dengan adanya pandemi Covid-19 yang diawali di bulan Januari yang menghentikan hampir seluruh kegiatan pariwisata. Sesuai dengan instruksi Gubernur Jawa Timur yang mengeluarkan perintah kepada pengelola tempat wisata di wilayah setempat untuk tutup sementara. Krisis ini mengajarkan kepada kita kemampuan beradaptasi. Covid-19 mempercepat evoluasi industri dan digitalisasi seluruh layanan. Pandemi ini dirasakan juga oleh Wahana Wisata Ngantang Park. Jumlah dalam penelitian ini adalah 270 responden pengunjung Wisata Ngantang Park, dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan *Accidental Sampling*. Hasil menunjukkan, antara lain: 1) Instagram berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung; 2) Fasilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung; 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung; 4) Instagram, Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Instagram dan Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Ngantang Park.

Kata Kunci: instagram, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung.

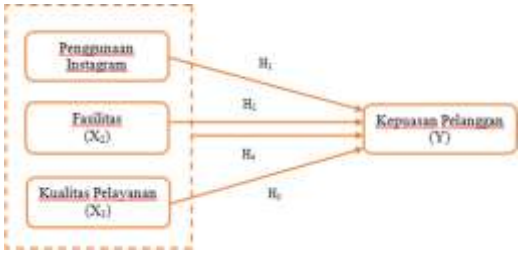
I. Pendahuluan

Satu tahun terakhir di tahun 2020, pengunjung Ngantang Park dari data yang diperoleh sampai bulan Juli 2020 mencapai 2.530. Jumlah pengunjung mengalami penurunan dari tahun sebelumya 2019 sejak bulan Januari sampai dengan Juli 2019 sejumlah 5.342 orang pengunjung atau menurun sebesar 47,36% dari tahun sebelum 2019. Penelitian menarik untuk dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung setelah memutuskan berkunjung di Ngantang Park. Situasi pandemi memang berdampak pada keberlangsungan bisnis di berbagai sektor, salah satu yang berdampak penurunan pengunjung. Menghadapi new normal Ngantang Park berusaha ingin mencari tahu sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung setelah berkunjung di Ngantang Park.

Peneliti ingin melakukan penelitian dengan mengangkat kepuasan konsumen atau pengunjung yang telah berwisata di Ngantang Park. Seperti yang dinyatakan oleh (Kotler dan Armstrong, 2008:8), bahwa kepuasan konsumen itu kunci mengembangkan juga menata hubungan pelanggan. Dampak dari kepuasan pengunjung adalah berkunjung kembali, bahagia, menambah reputasi.

II. Metode Penelitian

Berikut kerangka konsep penelitian ini:



Gambar I.1 Kerangka Konsep

Menurut Arikunto (2013) adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Data yang dikuantitatifkan adalah data jumlah pengunjung Wisata Ngantang Park selama Pandemi Covid-19.

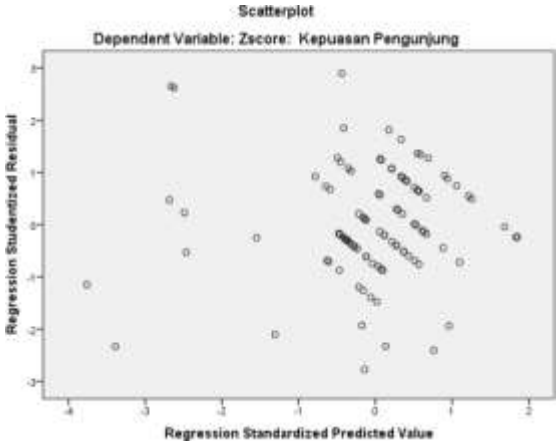
III. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau bisa diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2001).



Gambar 1.2 *Scatterplot*

Gambar tersebut menjelaskan masing masing titik observasi tersebar dan tidak membentuk pola, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada heterkedastisitas dia residual.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 1.1 Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.282E-16	.041		.000	1.000		
	Zscore: Instagram	.599	.069	.599	8.647	.000	.792	1.278
	Zscore: Fasilitas Wisata	.579	.066	.579	.881	.324	.581	1.720
	Zscore: Kualitas Pelayanan	.267	.079	.267	3.701	.000	.619	1.617

a. Dependent Variable: Zscore: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Empat variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan bahwa antar variabel independent yang tidak terjadi korelasi atau asumsi non multikolonieritas terpenuhi.

2. Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1.2 Hasil Uji R^2

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778[a]	.605	.594	.63718987

a. Predictors: (Constant), Zscore: Kualitas Pelayanan, Zscore: Instagram, Zscore: Fasilitas Wisata

b. Dependent Variable: Zscore: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Diperoleh nilai koefisien regresi (R^2) sebesar 0.605 sehingga dapat dinyatakan bahwa sekitar 60.5% dari total keseluruhan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dan sisanya 39.5% dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain selain Instagram, Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan.

b. Signifikansi Simultan

Tabel 1.3 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.963	3	21.988	54.155	.000[b]
	Residual	43.037	106	.406		
	Total	109.000	109			

a. Dependent Variable: Zscore: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Zscore: Kualitas Pelayanan, Zscore: Instagram, Zscore: Fasilitas Wisata

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Nilai F sebesar 54.155 dengan tingkat signifikansi 0.000 atau kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Instagram, Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Instagram dan Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

c. Statistik t

Tabel 1.4 Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.072	.062		-.943	.965
	Instagram	.276	.034	.369	8.247	.000
	Fasilitas Wisata	.066	.069	.079	.961	.324
	Kualitas Pelayanan	.474	.047	.287	3.751	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Nilai koefisien bertanda positif yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif pada hubungan antar variable Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung. Selain itu, terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel Fasilitas Wisata terhadap variabel Kepuasan Pengunjung.

B. Pembahasan

1. Penggunaan Instagram Berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Ngantang Park

Artinya semakin tinggi jumlah pengunjung Ngantang Park memposting keberadaannya di Wisata Ngantang Park, maka akan membantu meningkatkan Kepuasan Pengunjung Ngantang Park itu sendiri.

2. Fasilitas Berpengaruh Positif Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Ngantang Park

Artinya baik tidaknya Fasilitas di Ngantang Park, tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung. Hasil itu tercermin dari hasil kuesioner dari pengunjung, bahwa item pertanyaan yang diberikan mendapatkan hasil yang tidak mampu membuat variabel Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mereka sebagai pengunjung.

3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Ngantang Park

Artinya, baik buruknya Kualitas Pelayanan di Ngantang Park akan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung. Hal ini menegaskan bahwa item pertanyaan yang dijawab oleh responden mendapatkan hasil yang baik untuk mendukung kepuasan pengunjung di Ngantang Park.

4. Instagram, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Ngantang Park

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan Instagram, Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Instagram dan Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

IV. Kesimpulan

Pengaruh Penggunaan Instagram, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Ngantang Park di Era New

Normal Pandemi Covid-19 dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan Instragram berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Ngantang Park.
2. Fasilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Ngantang Park.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Ngantang Park.
4. Penggunaan Instagram, Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Ngantang Park.

Daftar Pustaka

Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Armstrong. 2008. Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta : PT. Indeks.