



Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Bantul, Bambang Sadewo, Syeh Assery

Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, Susilo, Ary Sutrischastini, Linawati Linawati, Yenny Kurnia Gusti

Upaya Meningkatkan Kompetensi Guru Militer dan Pelatih Departemen Taktik Akademi Militer di Magelang, Darwoyo, Muhammad Awal Satrio Nugroho, Sofiaty

Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Moderating Studi pada Perusahaan Pertambangan Sub Sektor Logam dan Mineral yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2021, Andini Putri Alida, Sulastiningsih

Pengaruh Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pemandian Air Panas Legok Munggang, Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo, Heri Arifin, Yunita Fitri Wahyuningtyas

Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pelayanan Bus Samsat Keliling di Kota Yogyakarta, Puthut Rakyan Pamungkas, Uswatun Chasanah

Pengaruh Debt To Asset Ratio (DAR) dan Return On Equity (ROE) Terhadap Return Saham Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Dasar dan Kimia yang Terdapat di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021, Lisa Amin Nur, Achmad Tjahjono

Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penggajian Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Intern Pada CV. Kopi Randu, Risvy Irma Dyah Vitaloka, Lilik Ambarwati, Meidi Syaflan

Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Solvabilitas, dan Aktivitas Terhadap Return On Investment Pada Perusahaan Retail Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Bei) Tahun 2013-2019, Rufi Ardian, Khoirunisa Cahya Firdarini

Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar Lembaga Pendidikan Ma'arif NU di SMK Pembangunan Karangmojo, Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Rona Agus Setiawan, Muhammad Mathori

Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan CV Prima Indah II Bantul Studi Kasus pada Karyawan CV Prima Indah II Bantul, Tri Purwanti, Muhammad Subkhan, Wahyu Purwanto

Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Di PT. Tabura Gentry Nusantara, Ramadani, Suci Utami Wikaningtyas, Rufaida Setyawati

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tetira International Consultants, Ayudyasiwi Tzalinggar, Arifa Widiasari, Desti Mega Astuti, Novem Gardenia Ninik Primeri, Ninda Putri Zulekha Sapta Agusti, Dila Damayanti

Analisis Kinerja Keuangan Dalam Memprediksi Kebangkrutan Pada Perusahaan Textile dan Garment Dengan Metode Altman (Z-Score), Zmijewski (S-Score), dan Springate (S-Score), Risna Andika, Zulkifli

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Prima Ragil Jaya Yogyakarta, Yunan Pamungkas Suandaru Arrum, Muhammad Robi Nurwahyudi

Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Leverage dan Ukuran Perusahaan Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Industri Barang Konsumsi Makanan dan Minuman Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2021, Fify Nesia Nur Izzati, Muda Setia Hamid

Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan dan Kemampuan Keuangan Masyarakat Marginal Kota Yogyakarta Dalam Pengambilan Keputusan Investasi Pada Lembaga Keuangan Syariah, Elis Kurnia, Priyastiyi, Selamat Riauwanto

Peningkatan Peran Bidan Dalam Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pelayanan KIA-KB di Puskesmas Jumo Kabupaten Temanggung, Susilarini, Nur Widiastuti

Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening, Vera Ratnasari, Suhartono

Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha N Max di Yamaha Sumber Baru Motor Katamso Yogyakarta, Muhamad Yusril, Lukia Zuraida

Vol. 4 No. 1 (2024): Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.32477/jrabi.v4i1>

PUBLISHED: 2024-03-28

ARTICLES

PENGARUH MOTIVASI, KOMPETENSI, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KPP PRATAMA BANTUL

Bambang Sadewo, Syeh Assery

1 – 19



UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG

Susilo Susilo, Ary Sutrischastini, Linawati Linawati, Yenny Kurnia Gusti

20 – 36



UPAYA MENINGKATKAN KOMPETENSI GURU MILITER DAN PELATIH DEPARTEMEN TAKTIK AKADEMI MILITER DI MAGELANG

Darwoyo Darwoyo, Muhammad Awal Satrio Nugroho, Sofiaty Sofiaty

37 – 58



PENGARUH PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY SEBAGAI VARIABEL MODERATING

Studi pada Perusahaan Pertambangan Sub Sektor Logam dan Mineral yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2021

Andini Putri Alida, Sulastiningsih Sulastiningsih

59 – 69



PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus Pemandian Air Panas Legok Munggang, Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo

Heri Arifin, Yunita Fitri Wahyuningtyas

70 – 79



PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA PELAYANAN BUS SAMSAT KELILING DI KOTA YOGYAKARTA

Puthut Rakyat Pamungkas, Uswatun Chasanah

80 – 93



PENGARUH DEBT TO ASSET RATIO (DAR) DAN RETURN ON EQUITY (ROE) TERHADAP RETURN SAHAM DENGAN KEBIJAKAN DIVIDEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Dasar dan Kimia yang Terdapat di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021

Lisa Amin Nur, Achmad Tjahjono

94 – 113



ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENGAJIAN DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERN PADA CV. KOPI RANDU

Risvy Irma Dyah Vitaloka, Lilik Ambarwati, Meidi Syafian

114 – 128



ANALISIS PENGARUH RASIO LIKUIDITAS, SOLVABILITAS, DAN AKTIVITAS TERHADAP RETURN ON INVESTMENT PADA PERUSAHAAN RETAIL YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) TAHUN 2013-2019

Rufi Ardian, Khoirunisa Cahya Firdarini

129 – 146



PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, TERHADAP KINERJA TENAGA PENGAJAR LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU DI SMK PEMBANGUNAN KARANGMOJO, KABUPATEN GUNUNGKIDUL, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Rona Agus Setiawan, Muhammad Mathori

147 – 164



PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN CV PRIMA INDAH II BANTUL

Studi Kasus pada Karyawan CV Prima Indah II Bantul

Tri Purwanti, Muhammad Subkhan, Wahyu Purwanto

165 – 177



PENGARUH MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN KOMUNIKASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT. TABURA GENTRI NUSANTARA

Ramadani Ramadani, Suci Utami Wikaningtyas, Rufaida Setyawati

178 – 189



PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TETIRA INTERNATIONAL CONSULTANTS

Ayudiaswi Tzalinggar, Arifa Widiasari, Desti Mega Astuti, Novem Gardenia Ninik Primeri, Ninda Putri Zulekha Septa Agusti, Dila Damayanti



ANALISIS KINERJA KEUANGAN DALAM MEMREDIKSI KEBANGKRUTAN PADA PERUSAHAAN TEXTILE DAN GARMENT DENGAN METODE ALTMAN (Z-SCORE), ZMIJEWSKI (S-SCORE), DAN SPRINGATE (S-SCORE)

Risna Andika, Zulkifli Zulkifli

206 – 226



PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PRIMA RAGIL JAYA YOGYAKARTA

Yunan Pamungkas Suandaru Arrum, Muhammad Robi Nurwahyudi

227 – 240



PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS, LEVERAGE DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP MANAJEMEN LABA PADA PERUSAHAAN MANUFATUR SUBSEKTOR INDUSTRI BARANG KONSUMSI MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2019-2021

Fify Nesia Nur Izzati, Muda Setia Hamid, Agung Slamet Prasetyo

241 – 265



PENGARUH RELIGIUSITAS, PENGETAHUAN DAN KEMAMPUAN KEUANGAN MASYARAKAT MARGINAL KOTA YOGYAKARTA DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN INVESTASI PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

Elis Kurnia, Priyastiyi Priyastiyi, Selamat Riauwanto

266 – 288



PENINGKATAN PERAN BIDAN DALAM UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) PELAYANAN KIA-KB DI PUSKESMAS JUMO KABUPATEN TEMANGGUNG

Susilarini Susilarini, Nur Widiastuti

289 – 311



PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK WARDAH DENGAN WORD OF MOUTH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Vera Ratnasari, Suhartono Suhartono

312 – 332



PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN BERMOTOR YAMAHA N MAX DI YAMAHA SUMBER BARU MOTOR KATAMSO YOGYAKARTA

Muhamad Yusril, Lukia Zuraida

333 – 355



Make a Submission
INFORMATION
For Readers
For Authors
For Librarians
EDITORIAL POLICIES
Publication Ethic
Editorial Team
Reviewer
Focus and Scope
Author Guidelines
Peer Review Process
Publication Frequency
Publication fee
Plagiarism Checker
Copyright Notice
Open Access Policy
Ethical Statement
Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2808-1617



ACCREDITED SINTA 6

SK Akreditasi Sertifikat

TOOLS



INDEXING LIST



Support By



VISITORS



PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

**Studi Kasus Pemandian Air Panas Legok Munggang, Kecamatan
Mojotengah, Kabupaten Wonosobo**

Heri Arifin¹, Yunita Fitri Wahyuningtyas²

¹²Program Studi Manajemen, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
Evendy1998@gmail.com¹, yunita.fitriw@gmail.com²

Abstrak

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengkaji (1) apakah daya tarik dapat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen, (2) apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pada terhadap kepuasan konsumen, (3) apakah daya tarik dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen pada pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo. Sampel dari penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* dengan 67 responden. Instrument dalam pengujian ini berupa kuesioner atau angket yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya menggunakan Alpha Cornbach. Metode analisis yang digunakan dalam pengujian ini adalah regresi linier berganda dengan mengaplikasikan program SPSS versi 25. Hasil pengujian bersumber pada uji linier berganda yang menunjukkan : (1) Daya Tarik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo dengan uji parsial menunjukkan poin $T_{Hitung} 4.021 > T_{Tabel} 1.99$ (T_{Hitung} lebih besar dari pada T_{Tabel}) dan poin signifikansi $0.001 < 0.05$. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo dengan uji parsial menunjukkan poin $T_{Hitung} 3.763 > T_{tabel} 1.99$ (T_{Hitung} lebih besar dari pada T_{Tabel}) dan poin signifikansi $0.001 < 0.05$.

Kata Kunci: Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

Abstract

The purpose of this test is to examine (1) whether attractiveness can influence customer satisfaction, (2) whether service quality can influence customer satisfaction, (3) whether attractive and service quality together can influence customer satisfaction. At the legok hot spring in Wonosobo Regency. The sample from this study used a convenience sampling technique with 67 respondents. The instrument in this test is in the form of a questionnaire which has been tested for validity and reliability using cornbach's Alpha. The analytical method used in test multiple linear regression using the SPSS version 25 program. The test results are based on multiple linear tests which show : (1) attractiveness has a positive effect on customer satisfaction at the legok hot springs in Wonosobo Regency with a partial test showing the point $T_{Count} 4.021 > T_{Table} 1.99$ (T_{Count} is greater than T_{Table}) and significance point $0.001 < 0.05$. (2) service quality has a positive effect on customer satisfaction at the legok hot springs in Wonosobo Regency with a partial test showing the point $T_{Count} 3.763 > T_{Table} 1.99$ (T_{Count} is greater than T_{Table}) and significance points $0.001 < 0.05$.

Keywords: Attractiveness, Service Quality and Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pariwisata hingga saat ini masih menjadi sektor prioritas pemerintah karena dinilai mampu menjadi lokomotif pergerakan perekonomian bagi Indonesia. Sektor pariwisata bahkan menjadi salah satu penyumbang devisa nasional terbesar setelah ekspor minyak kelapa sawit (CPO) dan batu bara.

Dengan adanya pertumbuhan sektor pariwisata maka pemerintah pun membuat program pembangunan pariwisata yang dilakukan dengan berbagai strategi dan akselerasi pertumbuhan ekonomi nasional selain itu di Kabupaten Wonosobo memiliki sumber potensial di bidang pariwisata yang salah satunya terdapat sumber mata air panas yang terdapat di pemandian air panas legok munggang di Kabupaten Wonosobo.

Dengan adanya sektor pariwisata alam yaitu pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo maka harus dilakukan upaya agar menarik pengunjung atau wisatawan untuk berkunjung di pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo.

Oleh sebab salah satu keberhasilan sektor pariwisata alam di pemandian air panas legok Kabupaten Wonosobo perlu mengkaji apa saja faktor yang dapat mempengaruhi daya tarik masyarakat Wonosobo dan memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga tercapainya kepuasan pelanggan di pemandian air panas legok Kabupaten Wonosobo.

Daya tarik merupakan suatu yang bisa berupa keunikan, keaslian, cuaca atau iklim serta keindahan (Wiranti et al., 2018) dalam jurnal (Marpaung, 2019). Menurut Roger dan Slinn dalam (Abdulhaji et al., 2016) menyatakan jika atraksi ataupun daya tarik merupakan seluruh suatu yang ada pada sesuatu objek yang menjadi daya tarik sehingga wisatawan dapat mendatangi objek tersebut. Selain itu faktor kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan konsumen seperti halnya yang dikatakan oleh Fandy Tjiptono (2017:180) yang mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata alam pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo tentunya harus meningkatkan daya tarik dan kualitas pelayanannya sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen yang berkunjung di pemandian air panas legok Kabupaten Wonosobo.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dan hasil. Menurut Tjiptono (2017:45)

kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik dalam pemasaran modern. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

Dari teori tersebut penulis menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat menghasilkan loyalitas pelanggan dimana dari harapan pelanggan atau konsumen dapat terpenuhi sehingga dapat memberikan ataupun menciptakan loyalitas dan dapat membuat wisatawan dapat berkunjung kembali.

Daya Tarik

Daya tarik merupakan proses awal yang membentuk persepsi orang terhadap suatu bentuk komunikasi dan sangat berperan dalam membentuk emosi komunikasi. Daya tarik adalah proses psikologis yang dapat menyebabkan orang memberi respon positif atau *negative* terhadap pesan komunikasi.

Menurut UU No 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa daya tarik berkaitan dengan kemampuan *competitor* untuk menarik perhatian komunikasi sebagai Langkah awal dalam menyampaikan pesan dan para peneliti menyimpulkan daya tarik merupakan kekuatan metlak yang harus diperhatikan merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Dari teori tersebut penulis menyimpulkan bahwa daya tarik dapat berpengaruh kepada konsumen untuk mengunjungi wisata yang ada dan daya tarik sangat berpotensi untuk meningkatkan wisatawan mengunjungi suatu tempat atau daerah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kesan utama yang diterima oleh konsumen, hal itu juga yang dapat mempengaruhi kepuasan kepada konsumen sehingga berkeinginan untuk menggunakan jasa pada perusahaan yang sama di kemudian hari.

Menurut Parasuraman dalam arni purwani dan rahma wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang di rasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Dari teori tersebut penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berkunjung di wisata alam pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosbo.

Pengujian Terdahulu

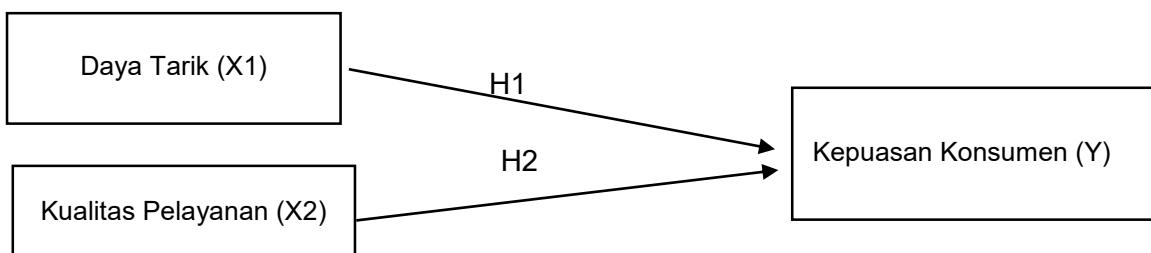
(YF Wahyuningtyas,dkk 2018) dalam pengujian bersumber pada pengujiannya menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di pamela empat supermartket yang pengujiannya menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 59.6% terhadap kepuasan konsumen di pamella empat supermarket. Pengujian tambahan oleh (Wahyuningtyas & dkk, 2020) dalam pengujian yang bersumber pada pengujiannya menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

pada warung makan bebek goreng kang dono yang pengujiannya menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanannya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di warung makan bebek goreng kang dono. Penelitian yang lain juga dilakukan oleh (Sugiyanto,2019) dalam pengujiannya yang bersumber pada pengujiannya menyimpulkan bahwa daya tarik wisatawan berpengaruh positif dan signifikan pada Tingkat signifikansi 0.000 terhadap wisatawan pada pemandian air panas sumber padi di Kabupaten Batu Bara. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Paranggu,dkk 2020) dalam pengujian yang bersumber pada pengujiannya menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan daya tarik berperpengaruh positif sebesar 35.1% dari variabel dependent dan sebesar 64.9% dari variabel independennya terhadap kepuasan wisatawan di Ngebel Ponorogo. Dan yang terakhir penelitian yang dilakukan oleh (Farisa, dkk 2018) dalam pengujian yang bersumber pada pengujiannya menyimpulkan bahwa pengaruh daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Argowisata Petik Jeruk Sumbersono.

Kerangka Konseptual

Dari kerangka pemikiran ini menggambarkan hubungan dari variabel *independent* (variabel bebas), dalam hal ini merupakan daya tarik (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel *dependent* (variabel terikat) kepuasan konsumen (Y) baik secara parsial dan simultan.

Gambar 1
Konsep Kerangka Hipotesis



H1 : Ada imperasi antara daya tarik dengan kepuasan konsumen pada pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo

H2 : Ada imperasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo

METODE PENGUJIAN

Populasi dan Sampel Pengujian

Populasi dan sampel dalam uji yang dilakukan dapat ditemukan pada konsumen pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo dengan jumlah 67 responden. Jumlah populasi dalam penyebaran kuesioner sebanyak 67 responden dan jumlah sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus rao purba sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (\text{moe})^2}$$

$$n = \frac{1.64^2}{4 (0.1)^2} \\ = 67.24$$

Maka dari sampel tersebut dibulatkan menjadi 67 responden. Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan sampel dengan cara *convenience sampling*.

Mengenai pertimbangan dalam pengujian, penguji memakai beberapa pertimbangan diantaranya:

1. Jenis Kelamin Responden
2. Jenis Pekerjaan Responden
3. Jenis Usia Responden

Jenis dan Sumber Data

Pengujian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen pada pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengujian ini dengan menyebarkan kusioner kepada konsumen dalam bentuk kuesioner skala likert 5 sehingga data yang terkumpul akan diuji menggunakan SPSS versi 25 untuk mengetahui validitas dan reliabilitas.

Alat Analisis

1. Analisis Regresi Berganda

Pengujian data ini dilakukan dengan memakai pengujian regresi linier berganda. Pengujian ini berguna untuk mengetahui dua atau lebih elemen *independent* (daya tarik dan kualitas pelayanan) atas satu elemen *dependent* (kepuasan konsumen) yang diperlihatkan dalam bentuk persamaan regresi.

2. Uji Pengaruh Parsial (Uji-t)

Pengujian ini berguna untuk mengetahui secara keseluruhan atau individual besarnya imperasi suatu variabel bebas untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel terikat. Pada dasarnya pengujian dilakukan untuk memperlihatkan imperasi masing-masing elemen *independent* terhadap variabel *dependent* (Ghozali,2016).

3. Uji Pengaruh Simultan (Uji-F)

Pengujian ini berguna untuk menunjukkan semua elemen terkait yang dimasukan dalam model yang mempunyai imperasi sama terhadap elemen bebas (Ghozali,2016).

4. Uji Koefisien Determinasi (*R-Square Test*)

Pengujian ini pada dasarnya berguna sebagai pengukur seberapa panjang kekuatan model dalam menjelaskan variasi elemen *dependent* ketika poin koefisien determinasi bervariasi 0 sampai 1. Jika *R-Square* minim, maka kekuatan elemen *dependent* dalam menjelaskan variasi *independent* sangat terbatas. Poin yang

mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel *independent* hamper menyerahkan seluruh informasi yang diperlukan untuk meramal variasi elemen *dependent* (Ghozali,2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tolak ukur yang di uji untuk menakar real atau tidaknya suatu data kuesioner dalam pengujian ini yaitu dengan mencocokkan antara R_{Hitung} dengan R_{Tabel} dengan tingkat signifikansi 5% (0.05) derajat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu 1.99. Maka suatu elemen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0.60.

Tabel 1
Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Cornbuch's Alpha Based On Standarized Items	Tanda	Batas α	Keterangan
Daya Tarik	0.771	>	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.887	>	0.6	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.849	>	0.6	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Hasil dari tabel 1 dapat terlihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha Based On Standarized Items* lebih dari 0.60 sehingga seluruh pernyataan yang berkaitan dengan variabel daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian digunakan untuk mengetahui apakah indikasi yang digunakan menyimpang dari asumsi klasik atau tidak. Dalam uji hipotesis klasik ini diterapkan beberapa uji yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

Tabel 2
Hasil Pengujian Normalitas

Asymp.Sig	Kriteria	Keterangan
0.200	> 0.05	Berdistribusi Normal

Sumber : Data Penolahan, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2 maka dapat diketahui bahwa nilai residual untuk dsata tersebut sebesar 0.200 yang bearti lebih besar dari pada tingkat signifikansi 0.05 (5%) sehingga semua variabel berdistribusi normal.

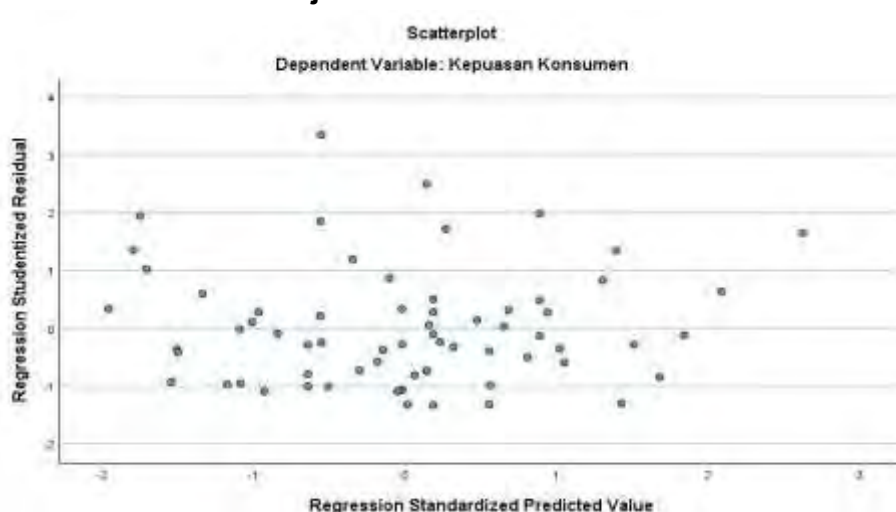
Tabel 3
Uji Multikolinearitas

Variabel Independent	Tolerance	VIF
Daya Tarik	0.797	1.225
Kualitas Pelayanan	0.797	1.225

Sumber : Data Pengolahan, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3 maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas atau variabel *independent* yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0.10 (10%) maka hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel bebas atau variabel *independent* yang memiliki VIF lebih dari 10. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Pengolahan Data,2023

Berdasarkan hasil gambar 2 maka dapat diketahui bahwa angka 0 pada sumbu Y dan titik membentuk pada pola tertentu dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 4

Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Nilai β
Constant	3.280
Daya Tarik	0.368
Kualitas Pelayanan	0.233

Sumber : Data Pengolahan,2023

Berdasarkan hasil tabel 4 maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian regresi linier berganda point β adalah bentuk dari persamaan regresi yang dapat dikatakan memiliki koefisien *constant* sebesar 3.280 yang dapat diartikan secara *actual* dengan hasil yang memperlihatkan pemandangan air panas legok di Kabupaten Wonosobo dalam mewujudkan usahanya dengan mempertimbangkan daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen akan tetap meningkat. Untuk poin daya tarik sebesar 0.368 dan kualitas pelayanan dengan poin 0.233 yang artinya kedua elemen tersebut memiliki pengaruh secara *actual* yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen pada air panas legok di Kabupaten Wonosobo, namun dengan adanya penurunan ketiga elemen tersebut maka kepuasan konsumen juga akan mengalami penurunan.

Perhitungan Hipotesis

Uji ini digunakan untuk melihat adanya bukti hipotesis yang bersumber pada pengujian yang ada. Pengujian hipotesis ini berupa uji pengaruh parsial (uji-t), uji simultan (uji-f) dan uji koefisien determinasi (uji *R-Square*).

Tabel 5
Pengujian Hipotesis

Variabel	T _{Hitung}	T _{Tabel}	Signifikansi	T _{Hitung}	T _{Tabel}	R-Square
Daya Tarik	4.201	1.99	0.001			
Kualitas Pelayanan	3.763	1.99	0.001			
Uji Simultan				28.904	3.14	
Uji R-Square						0.458

Sumber : Data Pengolahan,2023

Pembahasan Hasil

Pengaruh daya tarik terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan program SPSS versi 25. Daya tarik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada air panas legok di Kabupaten Wonosobo. Hasil pada SPSS poin $T_{Hitung} 4.201 > T_{Tabel} 1.99$ dan poin relevan 0.001 yang bermakna hipotesis harga berpengaruh positif dalam pengujian ini.

Hal ini dapat dibuktikan dengan pengujian lain seperti pengujian yang dilakukan oleh (Farisa, dkk 2018) Hal ini dapat dibuktikan dengan pengujian lain seperti pengujian yang dilakukan oleh (Andini 2021) yang menunjukkan hasil pengujian terdapat impersi yang relevan antara daya tarik terhadap kepuasan kosnsumen pada argowisata petik jeruk sumbersono yang menggunakan uji parsial $0.001 < 0.05$.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan program SPSS versi 25. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada air panas legok di Kabupaten Wonosobo. Hasil pada SPSS poin $T_{Hitung} 3.763 > T_{Tabel} 1.99$ dan poin relevan 0.001 yang bermakna hipotesis promosi berpengaruh positif dalam pengujian ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan pengujian yang dilakukan oleh (YF Wahyunintyas, 2018) yang menunjukkan hasil pengujian terdapat impersi yang relevan antara $0.000 < 0.05$.

Dengan hal ini menunjukkan bahwa bertambah tingginya tingkat daya tarik dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada pelanggan pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bersumber pada ringkasan masalah, asumsi dan hasil pengujian maka dapat disimpulkan bahwa “Pengaruh Daya Tarik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada Pemandian Air Panas Legok di Kabupaten Wonosobo” berpengaruh positif dan relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bersumber pada hasil pengujian maka terdapat asumsi yang berpengaruh positif dan relevan secara parsial antara daya tarik terhadap kepuasan konsumen pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo.
2. Bersumber pada hasil pengujian maka terdapat asumsi yang berpengaruh positif dan relevan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pemandian air panas legok di Kabupaten Wonosobo.

Saran

Anjuran bagi pengkaji berikutnya yaitu: menggunakan kajian atau pedoman dalam menentukan variabel terlebih dahulu untuk menjadi tolak ukur pengujian. Penguji selanjutnya dapat melakukan pengujian secara terperinci dan lengkap dalam hal membuat artikel ataupun jurnal sehingga akan semakin banyak pedoman yang digunakan bagi pengujian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., Santoso, T., & Gumilang, R. R. (2022). Analysis Of Customer Satisfaction In PT. BPR Nusamba Cash Office Wado Sumedang. *Copyright © 2022 SINTESA. All rights reserved.*, 66-71.
- Ayu, A. S., Dimas, A., Pratama, E. A., & Yahya, I. M. (2023, Juli). Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Berulang Mixue di Surabaya. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, Vol. 1, 27-31. doi:<https://doi.org/10.59031/jmss.v1i3.151>
- Farisa, I., & dkk. (2018). Pengaruh Daya Tarik, Harga Dan Lokasi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Agrowisata Petik Jeruk Sumbersono. *Farisa, I. (2018). Pengaruh Daya Tarik, Harga Dan Lokasi Wisata Terhadap Kepuasan KonDoctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945.*
- Lumintang, G., Aremos, W. A., & Tamengkel, L. F. (2023). Pengaruh Harga dan Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa. *Productivity*, Vol 4, 230-238.
- Parangu, K. A., & Kholiq, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengemasan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ngebel Ponorogo. *Sosiologi Reflektif*, Vol 14, 407-423.
- Prianggie, A. F. (2021). *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Sistemkeselamatanandan Sarana Wisata Terhadap Loyalitas Wisatawan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengunjung Argowisata Kaligua Paguyangan, Brebes)*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Sugianto, & Marpaung, H. (2019). Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Daya Tarik Wisata, dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang Wisatawan Pada Pemandian Air Panas Sumber Padi Kabupaten Batu Bara. *Provided by E-Journal Universitas Asaham.*

- Wahyuningtyas, Y. F., & dkk. (2018). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus: Pamela Empat Supermarket)*. STIE Widya Wiwaha.
- Wahyuningtyas, Y. F., & dkk. (2020). Pengaruh Produk, Harga, Tempat dan Promosi (Marketing Mix) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Dapur Mpok Duren. *Jurnal Solusi, Vol 15, 63-78*.

[HOME](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief:

Dr. Priyastiw, M.Si., Ak., CA

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:

Agung Slamet Prasetyo, S.T., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Drs. R. Muhammad Subkhan, M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Hasanah Setyowati, S.E., M.B.A., AK., C.A.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Manendha Maganitri, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Isty Murdiani, S.E.

Make a Submission

INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

EDITORIAL POLICIES

[Publication Ethic](#)

[Editorial Team](#)

[Reviewer](#)

[Focus and Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication fee](#)

[Plagiarism Checker](#)

[Copyright Notice](#)

[Open Access Policy](#)

[Ethical Statement](#)

[Publisher](#)

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2808-1617

ISSN 2808-1617



ACCREDITED SINTA 6

SK Akreditasi Sertifikat

TOOLS

[zotero](#)

[Mendeley](#)

INDEXING LIST



Support By



VISITORS

