

Pengaruh Kualitas Layanan Pelaku Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Di Taman Nasional Tanjung Puting, Kabupaten Kotawaringin Barat

Ilham Koentarto

Fakultas Ekonomi, Universitas Antakusuma

Email: ilhamkoentarto@untama.ac.id

Hasaruddin

Fakultas Ekonomi, Universitas Antakusuma

Email: hasaruddin@untama.ac.id

ABSTRACT

Indonesian tourism in 2019 provided the second largest contribution after CPO in providing foreign exchange. With this development, currently various regions in Indonesia are developing tourism, one of which is in West Kotawaringin Regency with the Tanjung Puting National Park (TNTP) destination. To develop regional tourism, extra services are needed by tourism actors such as guides, Klotok, food and so on in order to provide satisfaction for both foreign tourists (tourists) and domestic tourists (Wisnus). Therefore, this study aims to 1) determine the effect of the quality of tour ketotok services, on the satisfaction level of foreign tourists visiting Tanjung Puting National Park. 2) Knowing the effect of the quality of tour guide services on the level of satisfaction of foreign tourists visiting Tanjung Puting National Park. 3) Knowing the effect of the quality of food and beverage services on the level of satisfaction of foreign tourists visiting the Tanjung Put National Park. and 4) Knowing the effect of hotel service quality on the level of satisfaction of foreign tourists visiting Tanjung Puting National Park. The research method used. in this research is quantitative with data analysis using Multiple Linear Regression Analysis. The results of the study show that the service quality of tourist services has an effect on the level of satisfaction of foreign tourists, both tour group services, guide services, food and beverage services and hotel services as a whole (simultaneously) have an effect of 60.1% on the level satisfaction of foreign tourists.

Keywords : *Services, foreign tourists, tourism actors*

ABSTRAK

Pariwisata Indonesia ditahun 2019 memberikan kontribusi terbesar kedua setelah CPO dalam memberikan devisa negara. Dengan adanya perkembangan tersebut saat ini berbagai daerah di Indonesia tengah mengembangkan pariwisata salah satunya di Kabupaten Kotawaringin Barat dengan destinasi Taman Nasional Tanjung Puting (TNTP). Untuk mengembangkan pariwisata daerah diperlukan pelayanan yang ekstra oleh pelaku wisata seperti Guide, Klotok, makanan dan sebagainya agar dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan mancanegara (Wisman) maupun Wisatawan Nusantara (Wisnus). Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui pengaruh kualitas jasa ketotok wisata, terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting. 2) Mengetahui pengaruh kualitas jasa pemandu wisata (guide), terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting. 3) Mengetahui pengaruh kualitas jasa food and beverage, terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung putting. dan 4) Mengetahui pengaruh kualitas jasa hotel terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting Metode penelitian yang digunakan. dalam penelitian adalah kuantitatif dengan analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. hasil penelitian menunjuka bahwa kualitas layanan (service quality) jasa pelaku wisata berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara baik itu layanan ketotok wisata, jasa guide, jasa food and beverage dan jasa hotel secara

keseluruhan (simultan) punya pengaruh sebesar 60,1% terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara

Kata Kunci: Pelayanan, wisatawan mancanegara, pelaku wisata

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan dalam perekonomian nasional menurut Laporan Bank Indonesia (2019) menunjukkan bahwa pariwisata Indonesia memberikan kontribusi sangat efektif untuk mendongkrak Devisa Indonesia. Selain itu diprediksi pada tahun 2019 Pariwisata Indonesia akan menggeser CPO dalam membesar Devisa bagi Indonesia. Melihat fenomena tersebut, saat ini setiap daerah di Indonesia tengah berbondong – bondong untuk mengembangkan pariwisata. Salah satunya destinasi di Kabupaten Kotawaringin Barat dengan destinasi Taman Nasional Tanjung Puting, berdasarkan laporan dari TNTP 2019 menunjukkan bahwa pengunjung dalam 5 tahun terakhir menunjukkan kenaikan pengunjung khususnya wisata asing.

Tabel. 1.1

Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Dengan Tujuan Wisata Tahun 2010-2018

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara
2010	3.542 Orang	2.278 Orang
2011	5.444 Orang	3.102 Orang
2012	7.727 Orang	4.559 Orang
2013	8.439 Orang	4.916 Orang
2014	10.986 Orang	5.703 Orang
2015	9.767 Orang	2.797 Orang
2016	8.927 Orang	6.164 Orang
2017	15.163 orang	9.975 orang
2018	18.837 orang	10.449 orang

Sumber: Data Statistik Balai Taman Nasional Tanjung Puting

Walaupun setiap tahun mengalami peningkatan yang sangat signifikan Taman Nasional Tanjung Puting belum mampu bersaing dengan destinasi wisata seperti Taman Nasional Komodo, Taman Nasional Bunaken dan Taman Nasional yang mengembangkan wisata alam.

Untuk mendukung pariwisata di Kabupaten Kotawaringin Barat Bupati menjadikan sektor pariwisata sebagai prioritas utama hal tersebut dapat dilihat dari visi dan misi Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelaku berdasarkan pra penelitian menunjukkan bahwa pelaku wisata merupakan garda terdepan untuk melayani wisatawan. 1) Berdasarkan pembahasan diatas maka penelitian ini fokus pada 1) Mengetahui pengaruh kualitas jasa ketotok wisata, terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting. 2) Mengetahui pengaruh kualitas jasa pemandu wisata (guide), terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting. 3) Mengetahui pengaruh kualitas jasa food and baverage, terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting. dan 4) Mengetahui pengaruh kualitas jasa hotel terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara yang mengunjungi taman nasional tanjung puting

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di obyek wisata Taman Nasional Tanjung Puting, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah. Penentuan lokasi dilakukan secara sengaja (purposive) karena karakteristik yang sesuai dengan penelitian. Obyek wisata di Taman Nasional Tanjung Puting telah ada sejak lama dan merupakan obyek wisata unggulan dan mendunia di Kalimantan Tengah dan menjadi daya tarik wisata utama wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung di Kalimantan Tengah.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Penelitian ini bertujuan

Ilham Koentarto, Hasaruddin

untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono,2014).

Penelitian ini juga akan melihat bentuk hubungan kausal yaitu hubungan sebab akibat, bila X maka Y, dimana dalam hal ini kualitas layanan pelaku wisata adalah variabel X dimana X1 adalah jasa kelotok wisata, X2 jasa pemandu wisata (guide), X3 jasa juru masak (food and baverage), X4 jasa hotel dan akomodasi terhadap tingkat kepuasan wisatawan adalah variabel Y.

Sumber data: Menurut Husein Umar (1997) Sumber data merupakan faktor terpenting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, disamping jenis data, sumber data penelitian dibagi atas:

1. Data primer Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Pengambilan data primer dilakukan dengan cara :

a. Observasi lapangan yaitu pengambilan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap pelaku wisata dan masyarakat dikawasan taman wisata alam Taman Nasional Tanjung Puting.

b. Skor kuesioner/angket yaitu pengambilan data dengan cara mengadakan tanya kuesioner dengan responden.

2. Data Sekunder Data sekunder yaitu data yang pengumpulannya bukan diusahakan sendiri oleh penulis, melainkan sudah merupakan data jadi yang disediakan oleh instansi atau pihak yang bersangkutan. Data skunder meliputi data kualitatif dan data kuantitatif.

Data kuantitatif antara lain gambaran umum daerah penelitian, data kunjungan wisatawan ke lokasi kawasan wisata alam Taman Nasional Tanjung Puting, serta hal-hal yang berhubungan dengan tujuan teoritis Jenis Data : Menurut Indriantoro dan Supomo (2013:146-147) sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data kualitatif Data kualitatif

adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

2. Data kuantitatif Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka – angka atau data kualitatif yang disajikan dalam bentuk angka. Data ini menunjukkan nilai terhadap besaran atau variabel yang diwakilinya. Sifat data ini adalah runtun waktu yaitu data yang merupakan hasil pengamatan dalam suatu periode tertentu.

Populasi dan Sampel: Menurut Sugiyono (2014) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah wisatawan manca negara yang mengunjungi obyek wisata taman nasional tanjung puting. Sedangkan menurut Nursalam (2003) Populasi adalah keseluruhan dari variable yang menyangkut masalah yang diteliti. Sedangkan sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Salah satu syarat dalam penarikan sampel bahwa sampel itu harus bersifat representative, artinya sampel yang digunakan harus mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang mengunjungi obyek wisata taman nasional tanjung puting.

Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmojo,2003). Dalam penelitian ini kami akan menggunakan pendekatan non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan sampling incidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan /incidental ditemui peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok

sebagai sumber data (sugiyono, 2014 : 96). Pengambilan sampel akan dilakukan ditempat-tempat seperti pelabuhan dan bandar udara, yaitu kepada wisatawan manca negara yang telah mengunjungi (pulang) dari Taman Nasional Tanjung Puting.

Metode Pengumpulan Data : Metode penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan teknik Random Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi ruang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan teknik penentuan sampelnya menggunakan incidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (sugiyono, 2014).

Pengumpulan informasi dan data dilakukan di sekitar Kecamatan Kumai (pelabuhan), Kabupaten Kotawaringin Barat (Bandar udara Iskandar) Provinsi Kalimantan Tengah yang merupakan salah satu daerah yang berdekatan langsung dengan kawasan wisata alam Taman Nasional Tanjung Puting dan menjadi lokasi dari aktivitas pelaku wisata dan Balai Taman Nasional Tanjung Puting. Teknik Analisis Data : Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. Teknik analisis data yang dimaksud akan menguji hipotesis hubungan antar dua variabel atau lebih. Dalam penelitian kuantitatif teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu mengarah untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan

Adapun teknis analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Analisis Regresi Linier Berganda
Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara jasa ketotok wisata

(X1), jasa pemandu wisata (X2), jasa juru masak/ food and baverage (X3), jasa hotel/akomodasi (X4) terhadap variable dependen yaitu tingkat Kepuasan wisatawan manca negara di destinasi taman nasional tanjung puting kabupaten kotawaringin barat, dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$

Dimana :

a : variabel/ bilangan konstan

b₁, b₂, b₃, b₄ : koefisien regresi

X₁ :jasa ketotok wisata

X₂ :jasa pemandu wisata

X₃ :jasa juru masak/ food and baverage

X₄ : jasa hotel/akomodasi

e : variabel lain

a. Uji t

b. Uji F

c. Koefisien Determinasi (R²)

d. Uji Multikolinearitas

e. Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

f. uji Heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser

3. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di obyek wisata Taman Nasional Tanjung Puting (TNTP), Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah. Secara historis TNTP awalnya merupakan cagar alam dan suaka margasatwa yang ditetapkan oleh Pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1937. Selanjutnya berdasarkan dikeluarkannya SK Menteri Kehutanan No. 687/Kpts-II/1996 pada tanggal 25 Oktober 1996 ditetapkan sebagai Taman Nasional yang dinamai Taman Nasional Tanjung Puting (TNTP) dengan luasan sebesar 415.040 ha. Letak geografis Taman Nasional Tanjung Puting terletak antara 2°35'-3°20' LS dan 111°50'-112°15' BT yang meliputi wilayah Kecamatan Kumai di Kabupaten Kotawaringin Barat dan kecamatan-kecamatan Hanau serta Seruyan Hilir di Kabupaten Seruyan.

Dalam pengelolaannya Taman Nasional Tanjung Puting dikelola oleh Balai Taman Nasional Tanjung Puting, salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Ditjen Perlindungan Hutan dan Konservasi Alam (PHKA) Kementerian Kehutanan.

Beberapa Objek Wisata di Taman Nasional Tanjung Puting diantaranya : 1) Tanjung Harapan 2) Pondok Tanggui 3) Camp Pondok Ambang Camp Leakey. Dari beragam potensi wisata yang dimiliki sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan mancanegara (Wisman) dan wisatawan nusantara (Wisnus) untuk berkunjung ke TNTP.

Dalam kurung waktu 8 (delapan) tahun terakhir dari 2010-2018 kunjungan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara ke obyek wisata alam Taman Nasional Tanjung Puting dapat dijelaskan bahwa dari tahun 2010-2014 jumlah kunjungan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. hanya saja di tahun 2015 mengalami penurunan disebabkan oleh faktor lingkungan yaitu terjadinya kebakaran hutan dan lahan di wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah. sedangkan ditahun 2016-2018 terdapat peningkatan sangat signifikan. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke kawasan Taman Nasional Tanjung Puting akan memberikan kesempatan dan peluang usaha bagi masyarakat sekitar khususnya bisnis jasa pelaku wisata dan jasa untuk menyediakan berbagai macam kebutuhan wisatawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Provinsi Kalimantan Tengah, Bapak Yomie Kamale menjelaskan bahwa Keberadaan pelaku wisata sebagai bentuk kegiatan usaha masyarakat tampaknya memegang peranan penting ketika jumlah wisatawan semakin meningkat tetapi menjadi masalah jika tidak diimbangi dengan bentuk kualitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kenyamanan wisatawan.

Bentuk-bentuk kegiatan pelaku wisata yang ada di kawasan obyek wisata Taman

Nasional Tanjung Puting, dapat dikelompokkan menjadi empat (4) bagian usaha diantaranya :

Jasa kelotok wisata (kelotok/houseboat) ; atau biasa disebut jasa kelotok wisata yang memberikan layanan transportasi wisatawan untuk menuju lokasi obyek wisata taman nasional Tanjung Puting. berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat 120 klotok yang beroperasi di kawasan Taman Nasional Tanjung Puting. Moda transportasi sungai dengan menggunakan klotok merupakan salah satu cara untuk mengangkut wisata menuju tujuan wisata seperti hanya yang diungkapkan dalam penelitian Sugianti (2016) untuk wisata Wisata Pasar Terapung Berbasis Kearifan Lokal di Kota Banjarmasin.

Jasa guide (pemandu wisata) yaitu jasa pendampingan para wisatawan yang bertugas mengenalkan secara lebih komprehensif tentang obyek Wisata Taman Nasional Tanjung Puting. Secara keseluruhan jumlah guide 170 orang dan 80-90 orang diantaranya bersertifikasi dari lembaga sertifikasi nasional. Masih terdapat setengah dari jumlah total guide yang belum tersertifikasi. Walaupun demikian upaya untuk meningkatkan kualitas masih dilakukan oleh dinas pariwisata dan para pihak. Sejalan dengan penelitian oleh Supriadi (2013) dimana Pola Pembinaan Dan Pendampingan Kelompok Jasa Pemandu Wisata sangat diperlukan. Begitu juga yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat untuk memfasilitasi penyediaan sertifikasi bagi para guide.

Jasa restoran/ Juru masak/ F&B Outlets di perahu wisata yaitu kelompok usaha yang memberikan layanan kebutuhan makan di atas kelotok wisata pada para wisatawan yang tidak jarang mereka ingin menikmati kuliner sambil menikmati perjalanan menuju obyek wisata Taman Nasional Tanjung Puting. terdapat 100 orang juru masak yang aktif untuk melayani wisatawan dalam memberikan layanan makanan saat berada

di atas klotok wisata. Menurut Alhamdi (2018) juru masak merupakan suatu profesi di dapur ataupun di klotok yang wajib memiliki kompetensi seperti mengikuti pendidikan, pelatihan dan juga pengalaman untuk menyediakan kualitas makanan harus yang terbaik. Hal serupa juga dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Kotawaringin Barat untuk melakukan kegiatan pelatihan "TCA tourism cook asosiation" bagi para juru masak untuk meningkatkan kualitas masak bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara.

Jasa akomodasi hotel (accommodation) yaitu fasilitas penginapan yang tersedia di Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai penunjang dari pariwisata agar dapat memberikan akomodasi yang memadai bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara yang menginginkan menginap di hotel. Berdasarkan data dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kabupaten Kotawaringin barat menunjuk bahwa terdapat 32 hotel. Menurut Agus dalam Krestanto (2019) menjelaskan bahwa untuk mendukung layanan jasa akomodasi di sector pariwisata diperlukan jasa perhotelan. Begitu juga yang ada di Kabupaten Kotawaringin Barat Mulai dari penginapan sampai dengan hotel berbintang.

Karakteristik responden jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 68 orang dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dan 25 orang perempuan, sebagian besar umur respon didominasi antara 25-35 tahun yaitu sebanyak 12 orang. sementara umur 35-55 tahun sebanyak 25 orang dan 55-80 tahun 31 orang. Sedangkan untuk tingkat pendidikan sebagian besar responden berpendidikan S1 dengan jumlah 39 orang,

Untuk pendidikan SMA berjumlah 20 orang dan tidak memiliki pendidikan tidak diketahui sebanyak 9 orang. Semua responden merupakan wisatawan mancanegara sesuai dengan tujuan dari

penelitian ini yang melakukan aktifitas / berwisata di Taman Nasional Tanjung Puting (TNTP). untuk pengambilan data responden peneliti didukung dengan dokumen kuesioner dan dilakukan observasi serta wawancara untuk berkomunikasi dengan wistawan terkait data yang diperlukan. untuk lokasi pengumpulan data responden dilakukan di bandara dan pelabuhan karena merupakan tempat kedatangan dan tujuan menuju TNTP.

Variabel Penelitian : Dalam penelitian ini penulis menggunakan 4 (empat) variabel yaitu Jasa klotok wisata (X1), jasa guide (X2), food and bavarage (X3) dan jasa hotel (X4). berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan terhadap terhadap kepuasan wisatawan manca negara. hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi F sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$) sehingga H_0 dalam penelitian ditolak. maka dari itu hipotesis diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan jasa kelotok wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara berpengaruh sig terhadap kepuasan wisatawan mancanegara (wisman)

Dari hasil perhitungan nilai adjusted R Square diperoleh sebesar 0,601 atau 60.1% yang artinya bahwa variabel kepuasan wisatawan mancanegara (wisman) dipengaruhi oleh variabel bebas (variabel independen) yaitu kelotok wisata, jasa guide, jasa food and bavarage dan jasa hotel, sedangkan 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Untuk variabel tertinggi dan terenda secara parsial yang dipengaruhi secara dominan yaitu variabel jasa hotel (X4) yaitu 0,316 dengan nilai thitung terbesar 0,316 dan signifikansi sebesar 0,007 ($\text{sig} < 0,05$) sedangkan untuk variabel yang berpengaruh terkecil terhadap wisatawan mancanegara (wisman) adalah variabel jasa food and bavarage (X3) dengan hasil Unstandardized Coefficients sebesar 0,070 dengan nilai signifikansi 0,374 ($\text{sig} < 0,05$)

Variabel Jasa klotok wisata (X1)
Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel jasa klotok wisata (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan jasa kelotok wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,309 sehingga hipotesis kedua (H1) dalam penelitian ini diterima.

Variabel Jasa Guide (X2)
Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel Jasa Guide (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan jasa guide terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara. (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,281 sehingga hipotesis ketiga (H2) dalam penelitian ini diterima.

Variabel food and bavarage (X3)
Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel food and bavarage (X3) mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan antara kualitas layanan jasa food and bavarage terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,070, sehingga hipotesis keempat (H3) dalam penelitian ini diterima. Variabel Jasa Hotel (X4) berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa

variabel jasa hotel (X4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan jasa hotel terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,316 sehingga hipotesis empat (H4) dalam penelitian ini diterima. Variabel Jaminan (X4) meliputi pelayanan

4. Kesimpulan

Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki salah satu destinasi wisata yang mendunia yaitu Taman Nasional Tanjung Puting (TNTP). Agar wisata tersebut terus berkembang maka diperlukan pelayanan yang ekstra oleh pelaku wisata seperti Guide, Klotok, makanan dan sebagainya agar dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan mancanegara (Wisman) maupun

Wisatawan Nusantara (Wisnus). Berdasarkan hasil penelitian menunjuka bahwa kualitas layanan (service quality) jasa pelaku wisata berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara baik itu layanan kelotok wisata, jasa guide, jasa food and bavarage dan jasa hotel secara keseluruhan (simultan) punya pengaruh sebesar 60,1% terhadap tingkat kepuasan wisatawan manca negara.

DaftarPustaka

- Babakus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale', *Journal of Business Research*, Vol. 24: 253-268.
2. Gilbert, R. (1998). "Measuring internal customer satisfaction." *Managing ServiceQuality*, Vol.10, No. 3, pp. 178-186.
- Handriana, T. (1998), 'Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya', Tesis S2
- Husein, Umar. 2003, *Studi Kelayakan Bisnis Jasa*, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Jones, C. (1996). "Customer satisfaction assessment for " internal " suppliers." *Managing Service Quality*, Vol. 6, No. 1, pp. 45-48.
- Kotler, P&Amstrong. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta .PT. Indeks
- Kristiyono, demitrius (2005) "Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Serta Konsekuensinya Terhadap Perceived Image dan Loyalitas Wisatawan Domestik yang Berkunjung ke Obyek Wisata Alam Di Jawa Timur" disertasi – universitas 17 agustus 1945 Surabaya.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model

- of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), 'Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, Vol. 9:111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*. Vol. 64, No.1, pp. 12-40.
- Reynoso, J., and Moores, B. (1995). "Towards the measurement of internal service quality." *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 6, No.3, pp. 64– 83.
- Schneider, Benjamin., and White, Susan S (2004)" Service Quality – Research Perspective", SAGE Publication, international and Professional Publisher, Thousand Oaks. London. New Delhi
- Setiawan, C. 2013. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Wisata Bahari Lamongan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Spillane, .J.J. 2002. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prosepeknnya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Penerbit CV. Alfabeta.
- Taruna, M.S. 2013. Analisis Peningkatan Minat Wisata Melalui Peningkatan Pelayanan pada Obyek Wisata Pantai Widuri Kabupaten Pemalang. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan.
- Utomo, A.B & Kustiyah, E. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada tempat Pariwisata di Surakarta (study kasus pada taman satwa Taru Jurug), *Jurnal Paradigma*. Volume 11. No 02. Agustus 2013- januari 2014.
- Wirajaya, Y. 2013. Analisis kepuasan wisatawan manca negara terhadap kualitas pelayanan pariwisata, *jurnal manajemen – akuntansi*. Volume 2, nomor 3.
- Sugianti, 2016. Strategi Pengembangan Kawasan Wisata Pasar Terapung Berbasis Kearifan Lokal di Kota Banjarmasin. *Tata Kelola Seni: Vol. 2 No. 2 Desember 2016*
- Supriadi, 2013. Pola Pembinaan Dan Pendampingan Kelompok Jasa Pemandu Wisata (Local Guide, Lg) Di Daya Tarik Wisata Gunung Bromo(Gb). Seminar Nasional Ekowisata. ISBN: 978-602-19230-5-4 : 12 November 2013: UWG
- Alhamdi, R. 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Di Patra Semarang Convention Hotel. *Jurnal Pariwisata Pesona*. Volume 03 No 1, Juni 2018: hal. 57-68
- <https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi--industri-pariwisata-jadisektor-paling-hasilkan-devisa>.