



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 6358-6367

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Hiu Paus Botubarani

Andi Yusniar Mendo<sup>1✉</sup>, Syamsul B. Biki<sup>2</sup>, Arif Afriyanto Yasin<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Gorontalo

Email: [arifyasincom84@gmail.com](mailto:arifyasincom84@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Hiu Paus Botubarani, dengan sampel sebanyak 100 orang yang merupakan pengunjung Wisata Hiu Paus Botubarani. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Non Probability* yakni Teknik *Sampling Incidental* yaitu penentuan sampel secara kebetulan. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kuantitatif dan Analisis Data menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 64,17%. (2) Budaya Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 37,94%. dan (3) Kualitas Pelayanan dan Budaya Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 77,2%, sedangkan 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kesimpulannya, jika Pengelola Daya Tarik Wisata Hiu Paus Botubarani meningkatkan seluruh aspek Kualitas Pelayanan dan Budaya Kerja secara bersamaan maka kepuasan pengunjung akan meningkat. Dengan demikian, mengacu pada temuan tersebut, pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan budaya kerja di objek wisata tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, budaya kerja, kepuasan pengunjung*

## Abstract

This research aimed to determine the influence of service quality and work culture on visitor satisfaction at the Botubarani Whale Shark Tourist Attraction, with a sample of 100 visitors at Botubarani whale shark tourist attraction. The research samples were determined through Non-Probability sampling or the Incidental Sampling technique, where the samples were determined coincidentally. The research employed a Quantitative Method, and Data Analysis used Multiple Regression Analysis. The research findings indicated that (1) the Service Quality had a positive and significant influence on Visitor Satisfaction for 64.17%. (2) the Work Culture had a positive and significant influence on Visitor Satisfaction for 37.94%. and (3) the Service Quality and Work Culture had a positive and significant influence on Visitor Satisfaction for 77.2%, while 22.8% was influenced by other variables which were not included in this research. In conclusion, if the Management of the Botubarani Whale Shark Tourist Attraction improves all aspects of Service Quality and Work Culture simultaneously, the visitors' satisfaction will improve. Thus, in reference to these findings, the management is expected to improve the service quality and work culture at the tourist attraction.

Keywords: *Service quality, work culture, visitor satisfaction*

## PENDAHULUAN

Objek wisata hiu paus Botubarani Kabupaten Bone Bolango adalah salah satu wisata yang berada di Provinsi Gorontalo. Objek wisata Hiu Paus botubarani didirikan dan dikelola oleh masyarakat setempat dengan bantuan dari kelompok sadar wisata (pokdarwis) sejak tahun 2016 (Biki et al., 2022).

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu kunci keberhasilan dari suatu daya tarik wisata. Hal ini dikarenakan apabila wisatawan merasa puas dengan segala yang ditawarkan oleh suatu objek wisata, maka wisatawan tersebut akan melakukan kunjungan ulang atau setidaknya seorang wisatawan tersebut akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain.

Definisi kepuasan pengunjung menurut Supriyadi & Komara, (2020) yakni tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Kenaikan jumlah pengunjung mengidentifikasi adanya kepuasan berkunjung (Rosita et al., 2016). Namun, hal tersebut bertolak belakang dengan data jumlah pengunjung wisata hiu paus Botubarani yang setiap tahunnya mengalami penurunan seperti pada tabel berikut.

Table 1. Jumlah Data Pengunjung Wisata Hiu Paus Botubarani Tahun 2016 – 2021

No	Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Jumlah Pengunjung
1.	2016	24.030	8.013	32.043
2.	2017	11.630	193	11.823
3.	2018	16.847	1.510	18.357
4.	2019	10.772	1.693	12.465
5.	2020	945	348	1.293
6.	2021	12.332	26	12.358

Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bone Bolango

Berdasarkan data jumlah pengunjung tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung setiap tahun tidak mengalami peningkatan yang signifikan melainkan sering mengalami penurunan. Dari penurunan jumlah pengunjung dapat diketahui bahwa ada wisatawan yang tidak melakukan kunjungan ulang ditahun berikutnya. Berdasarkan kondisi ini, peneliti menduga bahwa selain masalah pandemi covid-19, kepuasan pengunjung juga berpengaruh pada penurunan jumlah pengunjung.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori menurut Kotler (Mega Puriani et al., 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan Menurut Taliziduhu Ndraha (Kasandra et al., 2018) budaya kerja atau budaya organisasi memiliki pengaruh yang kuat pada karyawan yang hasil akhirnya akan dapat berpengaruh pada harapan pelanggan dalam bentuk kepuasan pelanggan (Andria, 2016).

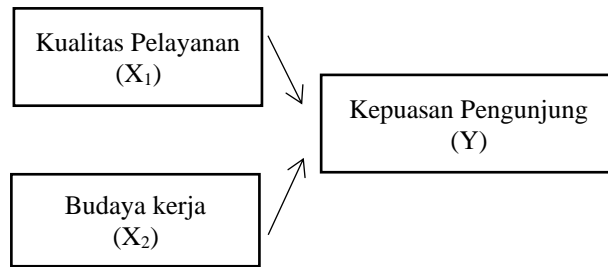
## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Objek Wisata Hiu Paus Botubarani, kabupaten Bonebolango, Provinsi Gorontalo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai Agustus 2023.

### Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey, dimana semua informasi yang dikumpulkan dari responden peneliti menggunakan kuisioner. Desain dalam penelitian ini yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif.



Gambar 1. Desain Penelitian

### Jenis data dan metode penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, yaitu data yang didapatkan secara langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengunjung Objek Wisata Hiu Paus Botubarani pada tahun 2021. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *non probability* yakni Teknik *sampling incidental*.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan analisis regresi berganda, pertama adalah uji kelayakan kuesioner yang terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Kedua, analisis statistik deskriptif. Ketiga, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedasitas. Keempat uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial) dan uji f (simultan). Kelima adalah uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>

No	r hitung	r tabel 10% (Df: N-2)	Kriteria
1	0.644	0.165	Valid
2	0.750	0.165	Valid
3	0.655	0.165	Valid
4	0.666	0.165	Valid
5	0.605	0.165	Valid
6	0.617	0.165	Valid
7	0.766	0.165	Valid
8	0.817	0.165	Valid
9	0.819	0.165	Valid
10	0.787	0.165	Valid
11	0.809	0.165	Valid
12	0.862	0.165	Valid
13	0.788	0.165	Valid
14	0.760	0.165	Valid
15	0.835	0.165	Valid

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan hasil uji instrumen pertanyaan dinyatakan Valid dimana diperoleh : Nilai r hitung > r tabel (0.165).

b. Variabel Budaya Kerja (X<sub>2</sub>)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>

No	r hitung	r tabel 10% (Df: N-2)	Kriteria
1	0.857	0.165	Valid
2	0.869	0.165	Valid
3	0.760	0.165	Valid
4	0.834	0.165	Valid
5	0.830	0.165	Valid
6	0.888	0.165	Valid
7	0.836	0.165	Valid

8	0.777	0.165	Valid
9	0.818	0.165	Valid

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan hasil uji instrumen pertanyaan dinyatakan Valid dimana diperoleh : Nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.165).

c. Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	r hitung	r tabel 10% (Df: N-2)	Kriteria
1	0.838	0.165	Valid
2	0.686	0.165	Valid
3	0.728	0.165	Valid
4	0.835	0.165	Valid
5	0.798	0.165	Valid
6	0.776	0.165	Valid
7	0.844	0.165	Valid
8	0.836	0.165	Valid
9	0.754	0.165	Valid

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan hasil uji instrumen pertanyaan dinyatakan Valid dimana diperoleh : Nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.165),

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Data

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	33

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan hasil dari uji Reliabilitas diperoleh Nilai rata-rata *Cronbach's Alpha* sebesar 0,974. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari *alpha* 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

## Regresi Linear Berganda

Menurut (Garaika & Darmanah, 2019) analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap satu variabel Y.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

No	Variabel	Coefficients B
1	(Costanta)	5.392
2	Kualitas Pelayanan	0.353
3	Budaya Kerja	0.301

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 22

Nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif, dapat diartikan bahwa jika tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan Budaya Kerja, maka kepuasan pengunjung tidak mengalami perubahan.

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen  $X_1$  (Kualitas Pelayanan)  $X_2$  Budaya Kerja terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengunjung).

Tabel 7. Hasil Uji T (Parsial) Data

No	Variabel	T	Sig.
1	Kualitas Pelayanan	6.417	0.000
2	Budaya Kerja	3.794	0.000

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan hasil uji Parsial (uji t) diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa:

#### a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh Uji signifikansi koefisien regresi dengan t-test dan didapatkan t hitung = 6,417 > 1,660 (t tabel) dengan p-value 0,000 < 0,1 artinya variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

#### b. Budaya Kerja

Berdasarkan perhitungan variabel Budaya Kerja ( $X_2$ ) diperoleh Uji signifikansi koefisien regresi dengan t-test dan didapatkan t hitung = 3,794 > 1,660 (t tabel) dengan

p-value  $0,000 < 0,1$  artinya variabel Budaya Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

#### Uji Simultan (Uji-f)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Budaya Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung.

Tabel 8. Hasil Uji f (Simultan) Data

No	Model	F	Sig.
1	Regression	164.153	0.000

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan hasil uji Simultan (uji F) diatas sehingga diperoleh F hitung sebesar  $164,153 > 2,360$  (F tabel) dan nilai p value sebesar  $0,000 < 0,10$  maka nilai F hitung yang diperoleh signifikan, maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara serempak variabel independen; Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Budaya Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

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

Koefisien determinasi adalah ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Data

No	Model	R Square	Partial
1	(Costanta)	0.772	
2	Kualitas Pelayanan		0.546
3	Budaya Kerja		0.359

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan Hasil uji koefisien determinasi secara simultan diatas, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,772. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya variasi variabel independent dalam mempengaruhi model persamaan regresi adalah sebesar 77,2% Artinya variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Budaya Kerja) Secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen (kepuasan pengunjung)

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Kualitas pelayanan secara parsial (koefisien determinasi secara parsial) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengunjung paling besar.

### 2. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Pengunjung

Budaya Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan koefisien regresi t-test diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel. Budaya Kerja secara parsial (koefisien determinasi secara parsial) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengunjung.

### 3. Pengaruh kualitas pelayanan dan budaya kerja terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan adanya pengaruh yang besar dari variabel kualitas pelayanan dan budaya kerja terhadap kepuasan pengunjung, dapat diartikan tidak meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke wisata hiu paus Botubarani dikarenakan terdapat masalah pada kualitas pelayanan dan budaya kerja yang ada di objek wisata hiu paus Botubarani.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dan Budaya Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Artinya jika pihak pengelola objek wisata hiu paus botubarani meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan dan budaya kerja secara bersama-sama hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Wisata Hiu Paus Botubarani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andria, W. E. (2016). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2016. 147(March), 11–40.
- Asi, L. L., Siki, D. R., & Tahir, A. (2022). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 381–386.
- Mendo, A. Y., Buyongi, R. R., & Rahman, E. (2021). Pengaruh Kompensasi Non Finansial Dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Divisi YAMAHA CABANG GORONTALO Rahmayanti. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 140–146.
- Mendo, Andi Yusniar, Biki, S. B., Musa, R., & Yasin, A. A. (2022). Tourism Product Development Strategy ( Study on the Botubarani Whale Shark Tourism Object , Bone Bolango Regency ).

*International Journal*, 7(9), 672–679.

- Biki, S B, Mendo, A. Y., & Hilala, E. (2021). Kesuksesan Implementasi Sap Human Resource Information System (Hris) Di Industri Otomotif Sunter Jakarta Utara. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu ...*, 8(7), 2430–2436.
- Biki, S. B., Zidhan, M., Lapalanti, H., Juanna, A., & Yantu, I. (2023). Pengaruh Service Quality Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Obyek Wisata Pantai Botutonuo Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. *Jambura*, 6(2), 441–451.
- Amanah, D., Budiarta, K., & Harahap, D. A. (2018). Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Pemandian Hairos Waterpark Medan. *Jurnal Plans*, 13(1), 56–64.
- Utomo, K. P., & Supriyanto. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bekasi Utara. *Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55–66.
- Sandra, W., & Rahmat, A. (2019). Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Sikap Sebagai Intervening (Studi Kasus Di PT.Telkom Witel Ridar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 1(2), 97–107.
- Siregar, R. (2019). Pengaruh budaya kerja dan jasa pelayanan (servqual) terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Kesumadadi Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(3), 74–83.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116.
- Lestari, G. A. M., Sudarijati, & Samsuri. (2021). pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1), 54
- Frinaldi, A. (2017). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai negeri Sipil Terhadap pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan kota Payakumbuh. *Jurnal Pengaruh budaya Kerja PNS*, 9(2), 180–192.
- Gandhy, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Dunkin Donuts Gading Serpong. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 2(2), 135–146.
- Garaika, & Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV HIRA TECH.
- Ilmi, N. (2017). Pengaruh pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Students Mall Universitas Muhammadiyah Makassar. In *Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Kasandra, D., Frinaldi, A., & Lanin, D. (2018). Pengaruh Budaya kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Padang. *Jurnal Spirit Publik*, 13(1), 38–49.
- Mega Puriani, D. A. P., Suardana, I. W., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2017). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Memilih Taksi Blue Bird Di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 13–17. <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p0>