

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar**

Secara etimologi kualitas adalah penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.<sup>1</sup> Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung yang datang tentunya banyak sekali upaya yang dilakukan oleh pengusaha untuk mewujudkannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan kepada pihak pengunjung. Pelayanan merupakan perilaku produsen/karyawan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hal.15

konsumen itu sendiri. Untuk itu kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan.

Kualitas adalah penilaian subjektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa. Persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh.<sup>2</sup> pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu kuesioner untuk mengukur seberapa berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. dengan mengambil 50 sampel pengunjung yang diambil secara acak baik dari segi usia, pendidikan, maupun pekerjaan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung diatas, berarti selaras dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Shandy Widjoyo

---

<sup>2</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hal. 151

Putro<sup>3</sup> dengan judul “Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya” metode yang dilakukan adalah wawancara yang dibantu dengan alat kuesioner dengan responden yang diberi kuesioner adalah pengunjung yang sedang bertransaksi di restoran happy Surabaya. Hasil yang diperoleh mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dengan ini menyatakan bahwasanya adanya faktor pengaruh tersebut akan mempengaruhi faktor lainnya. Apabila kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Wisata Edukasi Kampung Coklat ditambah dan ditingkatkan maka kepuasan pengunjung akan meningkat pula. Dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Wisata Edukasi Kampung Coklat menurun maka juga berdampak akan mengurangi kepuasan pengunjung yang datang.

Dari fakta diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat, Karena besar kecilnya kualitas pelayan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan pengunjung. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar adalah

---

<sup>3</sup> Shandy Widjoyo Putro. Dkk. 2014. *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya*. Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra. (Surabaya: Jurnal Tidak diterbitkan)

termasuk kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan dan seluruh staf Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

## **B. Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat**

Hubungan masyarakat (*public relations*) adalah komunikasi dan hubungan perusahaan dengan beragam jenis publiknya.<sup>4</sup> Publik ini meliputi usaha-usaha untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang menggabungkan antara organisasi dengan masyarakat, termasuk pemilik perusahaan, para pelanggan, pemasok, pemegang saham, karyawan, pemerintah, masyarakat umum, dan masyarakat di mana organisasi berkecimpung. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat kliennya puas atau pengunjungnya dengan meningkatkan hubungan yang baik dengan masyarakat. Seperti di kampung coklat banyak sekali acara-acara yang telah dilakukan seperti menjadi fasilitator adanya acara duta genre yang dilakukan di tahun kemaren.

Hal ini telah dilakukan dengan hasil penelitian yang telah saya lakukan di Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat. Ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa hubungan masyarakat yang dilakukan akan meningkatkan citra suatu perusahaan dengan melalui kegiatan-kegiatan masyarakat, salah satunya sponsorship melalui amal

---

<sup>4</sup> Fandy tjiptono, gregorius candra, *Pemasaran Trstegik: Mengupas Pemasaran Sratetik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E Marketing, Edisi 2*, hal. 381g

maupun kegiatan sosial lainnya. Kegiatan hubungan masyarakat dapat meningkatkan pamor bank dimata para nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>5</sup> Begitu pula jika dalam perusahaan semisal PT Kampung Coklat ketika hubungan masyarakat ditingkatkan maka akan mempengaruhi pamor kampung coklat dimata para pengunjung.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat dengan menggunakan alat kuesioner dan telah diuji dengan spss menunjukkan hasil bahwasanya hubungan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang datang.

Dari fakta diatas dapat disimpulkan bahwa Hubungan masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Ini berarti bahwa ketika dalam hubungan masyarakatnya ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pada pengunjung yang datang. Dan sebaliknya apabila hubungan masyarakat yang dilakukan menurun maka kepuasan pengunjung juga akan ikut turun.dengan hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwasanya dengan adanya hubungan masyarakat akan meningkatkan pamor yang dimiliki oleh suatu perusahaan secara tidak langsung akan menimbulkan suatu kepuasan di pihak pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2003), hal.215

**C. Kualitas Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar**

Dalam penelitian yang telah dilakukan terhadap para pengunjung yang datang ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar dengan mengambil sampel pengunjung melalui kuesioner menunjukkan hasil bahwasanya kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Dengan menggunakan uji f melalui spss telah membuktikan bahwasanya kedua variabel tersebut kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

Kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Dengan ini memiliki arti bahwa apabila dalam perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan bersamaan dengan meningkatkan hubungannya akan meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang. Dan begitupun sebaliknya, apabila secara bersama kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat mengalami penurunan maka kepuasan pengunjung juga akan menurun.

Jadi untuk pengaruh secara simultan, kualitas pelayanan dan Hubungan masyarakat (*Public Relations*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan

sebelumnya “Pengaruh bauran promosi terhadap kepuasan nasabah di bank pembiayaan rakyat syariah madina mandiri sejahtera” oleh vivi dwi astutiningsih.<sup>6</sup> Dimana Variabel-variabel independen memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Disini hubungan masyarakat masuk kedalam bagian bauran pemasaran yaitu dalam promosi. Jika dalam hubungan masyarakatnya maupun kualitas pelayanannya ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan di pihak pengunjung.

Hal ini menguatkan teori yang telah ada dimana kualitas pelayanan dan Hubungan masyarakat (*Public relations*) merupakan salah satu faktor-faktor yang penting dalam memuaskan pengunjung yang datang ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Meskipun masih terdapat faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengunjung/konsumen.

---

<sup>6</sup> Vivi Dwi Astutiningsih. Tahun 2015. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga