



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pantai Cermin Kota Pariaman

Silvy Rahma¹, Rafidola Mareta Riesa², Windy Della Sari³

¹²³ Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Padang

E-mail: silvyrahma120@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Cermin. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan regresi linear sederhana. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Pengambilan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang pernah berwisata di Objek Wisata Pantai Cermin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai sangat penting karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikann maka semakin meningkat jumlah kunjungan di suatu objek. Dapat di lihat dari hasil Uji T ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Cermin. Nilai t hitung sebesar 20,088 jauh lebih besar dibandingkan t tabel 1,661 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Cermin sebesar 80,5% dan 19,5% merupakan faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung dan Pantai Cermin.

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction at the Cermin Beach tourist attraction. The method used is quantitative descriptive and simple linear regression. Respondents in this study were 100 people using Simple Random Sampling. Data collection techniques were through observation, interviews and distributing questionnaires to visitors who visited the Cermin Beach tourist attraction. The results of the study indicate that service quality is considered very important because the better the quality of service provided, the more visits to an object will increase. It can be seen from the results of the T Test that the service quality variable significantly influences visitor satisfaction at the Cermin Beach tourist attraction. The calculated t value of 20.088 is much greater than the t table of 1.661 with a significance level of 0.000 (<0.05). The influence of service quality on visitor satisfaction at the Cermin Beach tourist attraction is 80.5% and 19.5% is another factor that also influences visitor satisfaction.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction and Cermin Beach.



PENDAHULUAN

Pariwisata adalah bidang yang sangat diandalkan dalam pembangunan karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara [1]. Pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki peran penting untuk meningkatkan pendapatan [2] Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang dikenal sebagai destinasi wisata di Indonesia. Salah satu destinasi pariwisata yang dikunjungi wisatawan adalah pariwisata yang ada di Kota Pariaman. Kota ini memiliki daya tarik tersendiri sebagai daerah tujuan wisata karena keindahan pantainya yang memukau, kekayaan budaya lokal yang masih terjaga, serta pemandangan alam yang menenangkan. Salah satu objek wisata yang dapat di kunjungi di Kota Pariaman adalah Pantai Cermin. Pantai Cermin adalah salah satu objek wisata di Kota Pariaman, Sumatera Barat. Pantai Cermin merupakan salah satu wisata pantai yang terletak di antara Pantai Gandoriah dan Pantai Kata.

Pantai Cermin cocok sebagai tempat liburan keluarga karena menyediakan area bermain anak, trek sepatu roda, serta fasilitas pendukung seperti gazebo, mushala, dan toilet umum. Pantai Cermin merupakan objek wisata yang pengelolaannya dilakukan langsung oleh masyarakat yang tinggal di sekitarnya. Dengan berkembangnya sektor pariwisata, semakin penting pula untuk memperhatikan berbagai unsur pendukung di dalamnya, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kesan positif bagi wisatawan, tetapi juga menjadi faktor utama dalam membangun citra objek wisata.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan/pengunjung, kualitas pelayanan menjadi peran yang sangat penting. Menurut [4] dalam [5] kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pengunjung.[6] dalam [7] menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan yang harus dipenuhi yaitu: a. Bukti Fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi, b. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, c. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, d. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan, e. Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

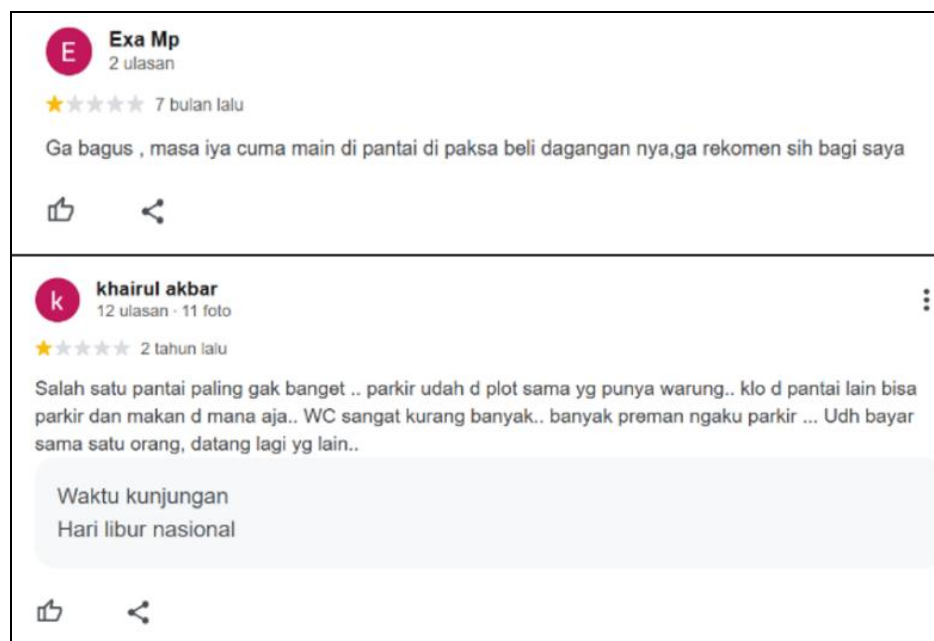
Pantai Cermin menjadi salah satu objek tujuan wisatawan yang banyak dikunjungi di Kota Pariaman, sebagaimana terlihat dari data kunjungan.

Tabel 1. Jumlah Data Pengunjung ke Pantai Cermin

Tahun	Jumlah Pengunjung (Orang)
2019	32.779
2020	41.979
2021	76.506
2022	-
2023	96.285
2024	63.968
Total	270.558

Sumber: Pengelola Pantai Cermin, 2025

Data kunjungan Objek Wisata Pantai Cermin Kota Pariaman tahun 2019-2024 menunjukkan fluktuasi yang terkait dengan kualitas pelayanan, di mana jumlah pengunjung meningkat dari 32.779 orang (2019) menjadi 96.285 orang (2023), namun menurun menjadi 63.968 orang pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Maka dari itu, dapat dilihat dari ulasan Google mengenai kualitas pelayanan Pantai Cermin kurang baik atau kurang memuaskan bagi pengunjung.



Sumber: Goggle Review, 2025

Gambar 1. Ulasan Pada Google

Dari ulasan-ulasan ini menunjukkan ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan pada objek wisata Pantai Cermin. Untuk meningkatkan pengalaman pengunjung pengelola objek wisata Pantai Cermin perlu memperbaiki aspek aspek tersebut. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Cermin Kota Pariaman, serta memberikan kontribusi pada pengembangan pariwisata di kawasan tersebut dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Cermin. Dengan populasi sebesar 63.968 pengunjung pada tahun 2024. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala *Likert* dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji Instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Penelitian ini menggunakan kuesioner skala Likert sebagai instrumen pengumpulan data, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner disebarikan melalui *Google Form* kepada responden untuk memberikan tanggapan secara online. Data hasil kuesioner dibuat dalam bentuk tabulasi dan dihitung menggunakan aplikasi (*Statistical Package For Social Science*) SPSS versi 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

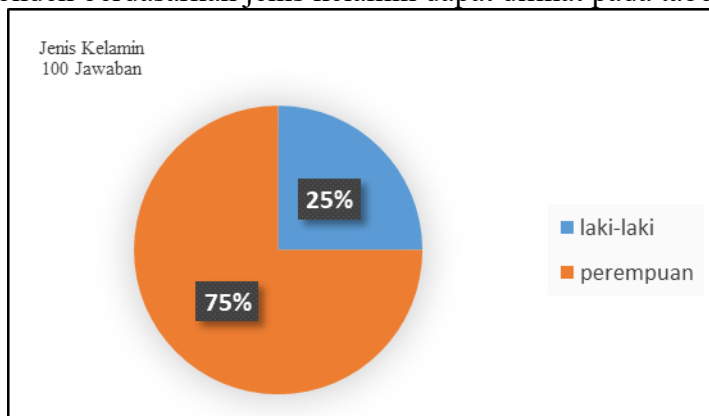
A. Hasil

Pantai Cermin adalah salah satu objek wisata yang terletak di Kelurahan Karang Aur Kota Pariaman. Pantai Cermin beralamat di Karan Aur, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat 25513 Provinsi Sumatera Barat. Jarak tempuh Pantai Cermin dari Kota Padang sekitar 48 kilometer dengan waktu tempuh kurang lebih 1 jam 23 menit. Jika memulai perjalanan dari Bandara Internasional Minangkabau maka jarak tempuhnya sekitar 28 kilometer dengan waktu tempuh kurang lebih 48 menit. Pantai ini memiliki pasir yang cukup panas, terutama saat siang hari, pantai ini memiliki panjang ± 400 meter sampai tepi pantai. Pantai Cermin dikelola oleh niniak mamak dan masyarakat yang tinggal di sekitar pantai. Pengelolaan dilakukan dengan cara gotong royong untuk menjaga kebersihan, keamanan, dan keindahan lingkungan pantai. Selain itu, masyarakat sekitar juga berjualan di kawasan pantai. Hal ini membantu meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Pantai Cermin juga sudah dilengkapi dengan fasilitas umum seperti toilet, mushalla, area parkir, wahana bermain anak-anak, dan jalur sepatu roda. Menariknya, tidak ada tiket masuk ke Pantai Cermin. Pengunjung hanya perlu membayar parkir kendaraan. Tarif hari biasa adalah Rp3.000 untuk motor, Rp5.000 untuk mobil, dan Rp20.000 untuk bus. Berikut hasil analisis penelitian yang dilakukan:

1. Karakteristik berdasarkan responden

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

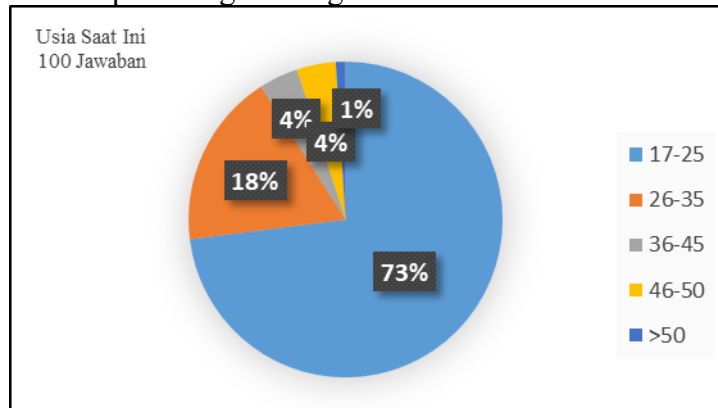


Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar diagram di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengunjungi Objek Wisata Pantai Cermin adalah perempuan dengan 75 orang (75%) dari total 100 responden, sedangkan laki-laki berjumlah 25 orang atau (25%).

b. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan usia, responden dalam penelitian ini terbagi menjadi lima kelompok. Dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut:

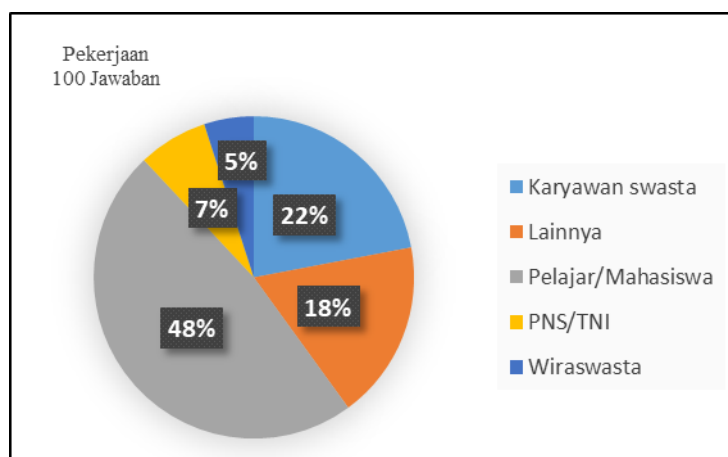


Gambar 3. Responden Berdasarkan Usia

Dari gambar diagram di atas yang mengunjungi Objek Wisata Pantai Cermin, mayoritas berasal dari kelompok usia 17-25 tahun, yaitu sebanyak 73 orang atau (73%). Usia 26-35 tahun berjumlah 18 orang (18%), diikuti oleh usia 36-45 tahun dan 46-50 tahun masing-masing sebanyak 4 orang (4%). Sementara itu, hanya 1 responden (1%) yang berasal dari usia di atas 50 tahun. Data ini menunjukkan bahwa Pantai Cermin lebih banyak menarik minat kalangan usia muda, khususnya remaja dan dewasa, dibandingkan kelompok usia yang lebih tua.

c. Responden berdasarkan pekerjaan

Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi lima kelompok. Dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut:



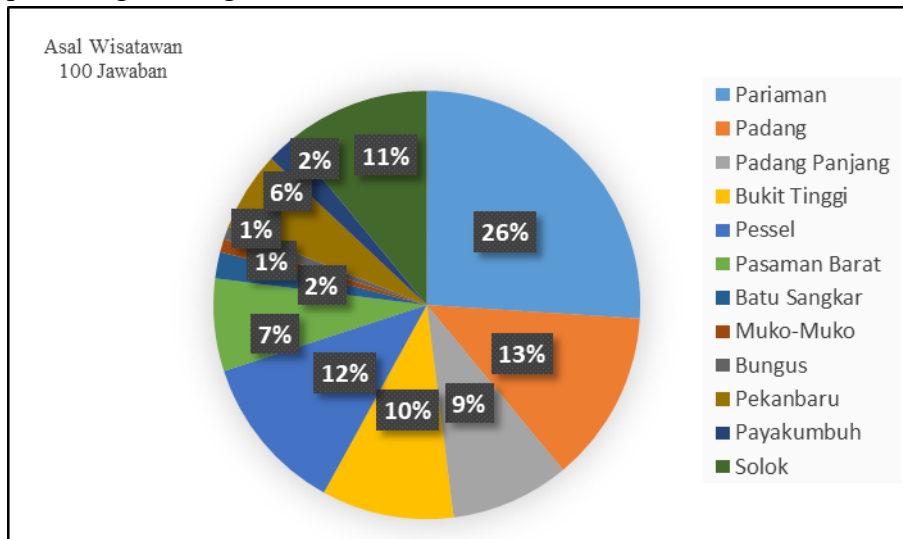
Gambar 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar diagram di atas yang mengunjungi Objek Wisata Pantai Cermin, mayoritas berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 48 orang (48%). Karyawan swasta sebanyak 22 orang (22%), pekerjaan lainnya sebanyak 18 orang (18%), PNS/TNI sebanyak 7 orang (7%), dan wiraswasta sebanyak 5

orang (5%). Data ini menunjukkan bahwa Pantai Cermin lebih banyak diminati oleh kalangan pelajar dan mahasiswa.

d. Responden berdasarkan asal wisatawan

Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa kelompok. Dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut:



Gambar 5. Responden Berdasarkan Asal Wisatawan

Dari gambar diagram diatas menunjukkan asal wisatawan berdasarkan 100 responden. Pariaman menjadi daerah asal terbanyak, dengan persentase mencapai 26%. Diikuti oleh Padang sebanyak 13% dan Pessel sebesar 12%. Selain itu, Padang Panjang dan Bukit Tinggi masing-masing 9% dan 10%. Pasaman Barat sebesar 7%, sedangkan data dari Batu Sangkar 2%, Muko-Muko dan Bungus masing-masing hanya 1%. Pekanbaru dan Payakumbuh masing-masing memberikan kontribusi sebesar 6% dan 2%, dan Solok 11%. Grafik ini memberikan gambaran yang jelas mengenai sebaran asal wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Pantai Cermin tersebut.

2. Hasil Uji statistik

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

[8] instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. validitas ditentukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel (0,1966) dengan responden 30 org. Jika r hitung $>$ r tabel, indikator dianggap valid jika r hitung $<$ r tabel, indikator dianggap tidak valid, dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Bukti Fisik (X₁)	X _{1.1}	0,683	0,1966	VALID
		X _{2.2}	0,529	0,1966	
		X _{3.3}	0,788	0,1966	
		X _{4.4}	0,789	0,1966	
2.	Empati (X₂)	X _{1.1}	0,689	0,1966	VALID
		X _{2.2}	0,738	0,1966	
		X _{3.3}	0,732	0,1966	
3.	Kehandalan (X₃)	X _{1.1}	0,755	0,1966	VALID
		X _{2.2}	0,577	0,1966	
		X _{3.3}	0,744	0,1966	
4.	Daya Tanggap (X₄)	X _{1.1}	0,723	0,1966	VALID
		X _{2.2}	0,796	0,1966	
		X _{3.3}	0,816	0,1966	
5.	Jaminan (X₅)	X _{1.1}	0,780	0,1966	VALID
		X _{2.2}	0,757	0,1966	
		X _{3.3}	0,760	0,1966	

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Kepuasan pengunjung (Y)	Y1	0,746	0,1966	VALID
		Y2	0,852	0,1966	
		Y3	0,845	0,1966	
		Y4	0,799	0,1966	

Berdasarkan tabel hasil Uji Validitas yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa semua item pada setiap variabel yang diuji adalah valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r hitung untuk setiap item yang lebih besar dari nilai r tabel (0,1966). Dengan demikian, semua item dalam variabel Bukti Fisik (X₁), Empati (X₂), Kehandalan (X₃), Daya Tanggap (X₄), Jaminan (X₅), dan Kepuasan Pengunjung (Y) memenuhi kriteria validitas.

2) Uji Realibilitas

[9] menjelaskan Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai seberapa stabil dan konsisten suatu alat ukur, seperti kuesioner, dalam mengukur variabel yang sama, sehingga dapat diandalkan untuk menghasilkan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang serupa. Hasil uji realibilitas selengkapanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,941	16

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan 16 item memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,941 > 0,60,

sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen ini sangat reliabel dan memiliki konsistensi internal yang tinggi.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,806	4

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dengan 4 item memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $0,806 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen ini sangat reliabel dan memiliki konsistensi internal yang tinggi.

b) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut [10] uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi terdistribusi normal, bukan untuk menguji normalitas variabel secara langsung. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas digunakan dengan metode *one-sample kolmogorov-smirnoc Test*. Hasil uji normalitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.28848286
	Absolute	0,092
Most Extreme Differences	Positive	0,092
	Negative	-0,90
Kolmogorov-Smirnov Z		0,925
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,360
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan tabel uji Normalitas, menunjukan bahwa nilai sig pada penelitian ini adalah $0,360 > 0,05$. Maka, model regresi dikatakan memenuhi uji normalitas atau data terdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

Menurut [10] menyatakan bahwa uji linearitas adalah bagaimana cara mengevaluasi keakuratan model, dan apakah bentuk fungsi (linier, kuadrat, kubik) mempengaruhi hasil. Pada penelitian ini peneliti menggunakan

program SPSS dengan melihat tabel ANOVA atau sering disebut dengan uji linieritas. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas digunakan dengan metode *one-sample kolmogorov-smirnov Test*. Hasil uji normalitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

			Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Kepuasan Pengunjung	Between Groups	(Combined)	9805.584	11	891.417	36.705	0,000
		Linearity	9609.202	1	9609.202	395.667	0,000
		Deviation from Linearity	196.382	10	19.638	0,809	0,621
	Within Groups		2137.176	88	24.286		
	Total		11942.760	99			

Berdasarkan tabel hasil uji linearitas di atas, dapat disimpulkan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung, seperti yang ditunjukkan oleh nilai Sig. < 0,05 (0,000) pada baris Linearity.

c. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan metode untuk melihat hubungan linear antara satu variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y). Teknik ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan di antara keduanya, apakah bersifat positif atau negatif, serta memprediksi nilai variabel terikat ketika variabel bebas mengalami peningkatan maupun penurunan, [11]. Hasil uji regresi sederhana selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	0,704	0,783		0,898	0,371
	Kualitas_Pelayanan	0,238	0,012	0,897	20.088	0,000

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Menurut [10], uji parsial (t-test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Hasil uji t selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	0,704	0,783		0,898	0,371
	Kualitas_Pelayanan	0,238	0,012	0,897	20.088	0,000

Berdasarkan tabel uji parsial (T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, dengan t hitung = 20.088 > t tabel = 1.661. Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel *Independen* (bebas) Kualitas Pelayanan terhadap *Dependen* Kepuasan Pengunjung (terikat) secara parsial, maka hipotesanya (H_a) di terima.

e. Uji Koefisien Determinasi

Menurut [10], Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen, dengan nilai berkisar antara 0 hingga 1. Hasil uji Koefisien Determinasi selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
1.	0,897	0,805	0,803	1,295

Berdasarkan tabel uji koefisien determinasi di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,805 atau 80,5%, artinya 80,5% variasi kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Cermin dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sisa sebesar 19,5% (100% - 80,5%) merupakan variasi kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan atau disebut juga sebagai variabel lain di luar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Jadi, kontribusi faktor-faktor lain terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 19,5%.

B. Pembahasan

Penelitian ini secara spesifik mengkaji bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Cermin Kota Pariaman. Kualitas pelayanan dianalisis melalui lima dimensi utama. Pertama, Bukti Fisik (*Tangibles*), yang mencakup kemudahan akses lokasi, ketersediaan fasilitas rekreasi seperti arena sepatu roda dan seluncuran anak, serta kebersihan dan kenyamanan tempat. Kedua, Empati, yang dinilai dari kejujuran pengelola dalam memberikan informasi, pelayanan yang setara tanpa membedakan, dan prioritas terhadap kenyamanan serta kepentingan pengunjung. Ketiga, Keandalan, yang mengacu pada ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pengelola dalam mengatasi masalah pengunjung, dan tingkat kepercayaan terhadap jasa

yang diberikan. Keempat, Daya Tanggap, yang diukur dari kecepatan pengelola dalam merespon dan menyelesaikan masalah, ketepatan waktu pelayanan, serta kesediaan mereka untuk melayani komplain pengunjung. Terakhir, Jaminan, yang meliputi jaminan keamanan bagi pengunjung, keramahan dan sopan santun pengelola, serta kejujuran dan kepercayaan yang mereka berikan.

Mayoritas pengunjung Pantai Cermin adalah perempuan (75%) dengan usia mayoritas remaja dan dewasa (73% berusia 17-25 tahun). Latar belakang pekerjaan mereka didominasi oleh pelajar/mahasiswa (48%) dan karyawan swasta (22%). Asal pengunjung pun beragam, dengan pengunjung dari Pariaman menjadi yang terbanyak (26%), diikuti oleh kota-kota lain di Sumatera Barat dan provinsi lain seperti Pekanbaru, menunjukkan potensi besar untuk pengembangan pasar yang lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik, ditemukan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Cermin, dengan nilai t hitung sebesar 20,088 dan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,805 menunjukkan bahwa 80,5% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 19,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, produk wisata, dan promosi. Kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, responsivitas, dan jaminan, telah divalidasi dan reliabel dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata," *Jurnal Visionida*, vol. 7, pp. 55–56, Jun. 2021.
- [2] Rizky, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Indonesia Jakarta Pusat," in *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, vol. 3, p. 406, Apr. 2024.
- [3] Ayuningsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pantai Kuta Mandalika," *Journal of Responsible Tourism*, vol. 4, pp. 371–372, Nov. 2024.
- [4] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur, Indonesia: Unitomo Press, 2019.
- [5] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2024.
- [6] D. Priyatno, *SPSS, Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*, Giovanni, Ed. Yogyakarta, Indonesia: ANDI, 2018.
- [7] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [8] Mulyono, "Analisis Regresi Sederhana," *Binus University*, Dec. 2019. [Online]. Available: <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>