

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya

Erny Kusumawati^{1*}, Indah Murti², Dida Rahmadanik³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

*Corresponding author: ernykusuma31@gmail.com

Abstract

As a public service provider, the government must carry out its full responsibility and continue to strive to provide the best service to improve the quality of public services. This study uses quantitative methods. The location used as a place to conduct this research is the Surabaya City Orchid Garden. The sample in this study were visitors to the Surabaya City Orchid Garden 2021 as many as 100 respondents using the Purposive Random Sampling method. The analysis technique used in this research is simple linear regression analysis. The results of the analysis in this study provide the fact that the service has a significant and positive effect on visitor satisfaction at the Surabaya Orchid Garden. This means that when the service provided is perceived as good by the community, it will have an impact on higher community satisfaction. So that this can be a reference for the Surabaya City Cleanliness and Green Open Space Service (DKRTH) to be able to increase the satisfaction of the people who visit the Surabaya City Orchid Park Tour to be better in providing services to the community. The conclusion obtained in this study is that the service has a significant and positive effect on visitor satisfaction at Taman Anggrek Surabaya City which refers to the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions which have a good level which has an impact on increasing community satisfaction.

Keywords: Service, Community Satisfaction

I. Pendahuluan

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di berikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Putra et al., 2015) kepuasan masyarakat adalah perbandingan antara keyakinan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tersebut dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan diartikan memuaskan serta baik, dan apabila tingkat kualitas pelayanan yang diberikan melebihi gambaran yang diharapkan masyarakat, maka dianggap ideal. Pentingnya meningkatkan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat juga terjadi pada pelayanan publik Taman Anggrek Surabaya, namun adanya beberapa fasilitas ini masih dianggap belum berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan pada data pengunjung Taman Anggrek Surabaya pada tabel dibawah berikut.

Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung Taman Anggrek Sememsi Tahun 2021

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	844
Februari	800

Maret	826
April	799
Mei	754
Juni	703
Juli	736
Agustus	711
September	687
Oktober	659
November	626
Desember	576

Sumber: Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya, 2021

Berdasarkan hasil data pada tabel diatas, menunjukkan kunjungan masyarakat mengalami fluktuatif cenderung menurun. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya pandemik covid-19 yang terjadi dari tahun 2020 hingga tahun 2021 yang mana pemerintah menetapkan adanya kebijakan PPKM untuk membatasi mobilitas masyarakat, sehingga jam operasional juga berkurang serta adanya kebijakan physical distancing yang membatasi kapasitas pengunjung.

Hal ini menunjukkan adanya kepuasan yang tidak tercapai karena pelayanan yang kurang baik. Pelayanan kurang baik ini diindikasikan dari kurangnya perhatian petugas taman dalam melayani pengunjung dan kurangnya perhatian petugas taman terhadap tanaman yang ada pada Green House. Selain itu, bentuk pelayanan berupa pengenalan jenis tanaman Anggrek kepada pengunjung juga kurang maksimal dilakukan oleh petugas Taman Anggrek Kota Surabaya.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Lestari et al (2021) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong". Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung di kawasan parawisata air panas. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 pengunjung Pemandian Suban Air Panas pada Bulan April 2021. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis product moment. Hasil dalam penelitian ini dibuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Berthanila (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Labuan). Sampel dalam penelitian ini yaitu 50 pelanggan PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Pegadaian Cabang Labuan dengan accidental sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Pegadain Cabang Labuan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Seles et al (2021) dengan judul "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima pelayanan pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan agama. Sampel penelitian ini yaitu penerima layanan kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan agama sebanyak 100 responden. Teknik analisis pada penelitian ini yakni analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa kelima variabel kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan, dan variabel yang paling berpengaruh adalah jaminan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Anggrek Kota Surabaya?”. Kemudian terdapat tujuan dari penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Anggrek Kota Surabaya”. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Anggrek Kota Surabaya.

II. Landasan Teori

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan melalui suatu proses yang menimbulkan interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkeseimbangan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Fandy Tjiptono (2012), bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).

Menurut Kotler dan Keller (2012) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Menurut Tjiptono (2011) Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler ,2004). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau jasa yang dirasakan dapat memenuhi harapan dari konsumen tersebut.

III. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Lokasi yang dijadikan tempat melakukan penelitian ini adalah pada Taman Anggrek Kota Surabaya yang beralamatkan di Jl. Sememi Jaya Utara Gg. II, Sememi, Kec. Benowo, Kota SBY, Jawa Timur 60198. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

a. Variabel independen (bebas)

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan (X). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang mengacu pada Lupiyoadi dalam Tamara dkk (2018), yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

b. Variabel dependen (terikat)

Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung (Y). Variabel Kepuasan Pengunjung dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator Attributes Related to The Purchase yang mengacu pada Dutka dalam Sitanggang dan Mardika (2020), yaitu Product Value, Product Benefit, Product Feature, Product Design, Product Reliability and Consistency, Range of Product are Services, Guarantee or Warranty, Delivery Communication, Complain Handling, Resolution of Problem, Courtesy, Communication, Company Reputation dan Company Competence.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Random Sampling yaitu peneliti menggunakan pertimbangan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu supaya benar-benar sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono, 2016). Dimana kriteria tersebut antara lain:

- a. Usia responden untuk mengisi kuisioner yaitu minimal 17 tahun.
- b. Pernah mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya minimal 1 kali dalam sebulan terakhir.
- c. Berdomisili di Surabaya

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang ditentukan berupa pertanyaan untuk dapat memahami respon responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian pengunjung Taman Anggrek Kota Surabaya 2021 sebanyak 100 responden.

Teknik analisis data ini menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana (Simple Regression Analysis) yang digunakan untuk memprediksi berapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen berubah-ubah atau naik turun (Sugiyono, 2016).

IV. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran jenis kelamin responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	38	38.0
Perempuan	62	62.0
Total	100	100.0

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Mengacu pada tabel 4.1 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 62 orang (62.0%) dan untuk yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 38 orang (38.0%).

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambaran usia responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

Tabel 3. Deskripsi Usia Responden

Usia	Frekuensi	%
17-21 tahun	37	37.0
22-26 tahun	44	44.0
27-31 tahun	9	9.0
> 31 tahun	10	10.0
Total	100	100.0

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Hasil pada tabel diatas menunjukkan dimana sebagian besar masyarakat sebanyak 44 orang (44.0%) berusia 22-26 tahun, kemudian yang berusia 17-21 tahun dan > 31

tahun masing-masing sebanyak 37 orang (37.0%) dan 10 orang (10.0%). Sedangkan sisanya adalah 9 orang (9.0%) responden yang berusia 27-31 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Gambaran tingkat pendidikan responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

Tabel 4. Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
SMA	47	47.0
Diploma	40	40.0
S1	9	9.0
S2	4	4.0
Total	100	100.0

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Mengacu pada hasil yang diperoleh, maka terlihat bahwa kebanyakan responden tingkat pendidikan terakhirnya SMA dan Diploma masing-masing sebanyak 47 orang (47.0%) dan 40 orang (40.0%). Kemudian yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 9 orang (9.0%) dan sisanya yaitu sebanyak 4 orang (4.0%) yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S2.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya

Gambaran frekuensi mengunjungi responden terlihat pada uraian tabel dibawah berikut:

Tabel 5. Deskripsi Frekuensi Mengunjungi Responden

Frekuensi Mengunjungi Dalam 1 Bulan Terakhir	Frekuensi	%
1 kali	39	39.0
2 kali	46	46.0
3 kali	12	12.0
4 kali	3	3.0
Total	100	100.0

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Mengacu pada hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan masyarakat sebanyak 46 orang (46.0%) mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya sebanyak 2 kali dalam 1 bulan terakhir. Kemudian yang telah mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya sebanyak 1 kali adalah sebanyak 39 orang (39.0%) dan yang berkunjung sebanyak 3 kali adalah sebanyak 12 orang (12.0%) sedangkan sisanya adalah 3 orang (3.0%) yang mengunjungi Taman Anggrek Kota Surabaya dalam 1 bulan terakhir.

Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Analisis ini dilakukan untuk memberi gambaran jawaban responden pada kuesioner yang telah disebarluaskan. Jawaban responden diperoleh dari pembuatan rentang skala mean kemudian mengklasifikasikan rata-rata jawaban responden pada rentang skala yang telah dibuat. Rentang skala mean dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \underline{\text{Nilai Tertinggi}} - \underline{\text{Nilai Terendah}} = 5 - 1 = 0,8$$

$$\text{Jumlah Kelas} \quad 5$$

Dengan hasil perhitungan diatas, maka rentang skala dalam menilai deskriptif diklasifikasikan sebagai berikut:

- | | |
|------|--------------------------------|
| 1,00 | - < 1,80 = Sangat tidak setuju |
| 1,81 | - < 2,60 = Tidak Setuju |
| 2,61 | - < 3,40 = Cukup Setuju |
| 3,41 | - < 4,20 = Setuju |
| 4,21 | - < 5,00 = Sangat Setuju |

Variabel Pelayanan (X)

Hasil analisis deskriptif variabel Variabel Pelayanan (X) dijelaskan pada tabel dibawah berikut:

Tabel 6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Mean	Ket
1.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki sarana dan prasarana yang baik	3.73	Setuju
2.	Keadaan lingkungan Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya bersih	3.63	Setuju
3.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memenuhi janjinya dalam melayani dengan baik	3.66	Setuju
4.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya dapat dipercaya dalam melayani dengan baik	3.64	Setuju
5.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam melayani masyarakat dengan cepat	3.74	Setuju
6.	Petugas mampu menyampaikan informasi dengan jelas terhadap masyarakat	3.52	Setuju
7.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai fasilitas yang disediakan	3.56	Setuju
8.	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya untuk melayani	3.80	Setuju
9.	Petugas mampu memenuhi keinginan pengunjung dengan maksimal	3.95	Setuju
Mean Keseluruhan Variabel Pelayanan (X)		3.69	Setuju

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil analisis deskriptif variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ditunjukkan pada tabel dibawah berikut:

Tabel 7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	Mean	Ket
1.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki fasilitas yang memuaskan	4.04	Setuju
2.	Fasilitas yang disediakan Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memberikan manfaat baik bagi masyarakat	3.94	Setuju
3.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki fasilitas	3.92	Setuju

No	Pernyataan	Mean	Ket
4.	yang berbeda dengan taman lainnya Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya menciptakan fasilitas yang berfungsi untuk menambah edukasi masyarakat	3.83	Setuju
5.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam memberikan fasilitas yang mengedukasi masyarakat	3.90	Setuju
6.	Puas dengan keberagaman fasilitas yang disediakan Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya	3.95	Setuju
7.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memberikan fasilitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat	4.17	Setuju
8.	Petugas berkemampuan baik untuk berkomunikasi dengan pengunjung	3.75	Setuju
9.	Puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas saat ada keluhan	4.00	Setuju
10.	Petugas mampu memberikan solusi apabila terdapat keluhan terhadap layanan	3.89	Setuju
11.	Puas terhadap kesopanan petugas Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya	3.85	Setuju
12.	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan cara mendapatkan fasilitas	3.85	Setuju
13.	Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki reputasi yang baik untuk melayani	3.89	Setuju
14.	Petugas mampu melayani masyarakat secara maksimal	3.92	Setuju
Mean Keseluruhan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)		3.92	Setuju

Sumber: Analisis Penulis, 2022

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variable bebas dengan variable terikat yang ditunjukkan juga arah pengaruhnya.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant) (Y)	0.781	0.268	
Pelayanan (X)	0.743	0.067	0.744

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana yang signifikan sebagai berikut :

$$Y = 0.781 + 0.743 X$$

Variabel pelayanan memiliki nilai sebesar 0,743. Artinya jika variabel pelayanan meningkat maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien korelasi (R) mengindikasikan keeratan hubungan variable yang diteliti. Nilai koefisien determinasi (R²) menunjukkan besar kemampuan variabel independen dalam menggambarkan variable dependen.

Tabel 9. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.744	0.554	0.549	0.45081

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Besarnya nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0.744. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kuatnya hubungan Pelayanan (X) dengan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dari hasil diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,554 yang menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 55.4%, sedangkan sisanya 44.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat tingkat kelayakan model regresi yang diteliti pada penelitian ini.

Tabel 10. Hasil Pengujian Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.734	1	24.734	121.707	.000 ^b
	Residual	19.916	98	0.203		
	Total	44.650	99			

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel besarnya nilai signifikansi adalah 0.000 atau < 0.05 Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diestimasi adalah layak.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T bertujuan untuk menilai pengaruh variabel bebas pada variabel terikat

Tabel 11. Hasil Pengujian Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant) (Y)	0.781	0.268	2.915	0.004
	Pelayanan (X)	0.743	0.067	11.032	0.000

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji pada Tabel diatas, diperoleh nilai sig dari uji t sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga kesimpulannya hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel Pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Pada dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki saran dan prasaran yang baik dan bersih sehingga memiliki pengaruh yang tinggi dalam

meningkatkan kepuasan masyarakat pada dimensi *Product Value* Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya memiliki fasilitas yang memuaskan.

Pada dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu secara maksimal untuk memenuhi janjinya dalam melayani dengan baik dan layak dipercaya akan mampu melayani dengan baik sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada dimensi kepuasan masyarakat *Communication*, dan *Courtesy* menyebabkan sebagian besar masyarakat puas karena petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan cara mendapatkan fasilitas, dan sopan saat melayani.

Pada dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam melayani masyarakat dengan cepat dan mampu menyampaikan informasi dengan jelas pada masyarakat sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada dimensi kepuasan masyarakat *Delivery Communication*, *Complain Handling*, dan *Resolution of Problem* menunjukkan bahwa petugas berkemampuan baik untuk berkomunikasi dengan pengunjung, memberikan perhatian saat terdapat kendala dan memberikan solusi yang tepat.

Pada dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai fasilitas yang disediakan dan mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya untuk melayani sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada kepuasan masyarakat tercapai karena Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya handal dalam memberikan fasilitas yang beragam, mengedukasi, dan mampu menambah edukasi masyarakat dari fasilitas yang disediakannya dari dimensi *Range of Product are Sevices*, *Product Benefit*, dan *Product Design*.

Pada dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa petugas Wisata Taman Anggrek Kota Surabaya mampu memenuhi keinginan masyarakat dengan maksimal sehingga memiliki pengaruh yang tinggi pada kepuasan masyarakat yang semakin meningkat pada dimensi *Company Competence* dimana petugas mampu melayani masyarakat secara maksimal.

V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Anggrek Kota Surabaya mengacu pada nilai signifikansi yang dihasilkan pada Uji Hipotesis adalah $0,000 < 0.05$ artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan terhadap Kepuasan Masyarakat. Arah pengaruh hubungan antara variabel Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Analisis Regresi adalah positif, sebesar 0.743 yang artinya saat pelayanan yang diberikan dipersepsikan baik oleh masyarakat akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang semakin tinggi. Hasil dari penilitian ini pada nilai R2 menunjukkan kontribusi pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 55.4%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan memiliki peran yang penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Sawala*, 5(2), 7–16. <https://e-jurnal.ippmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/464>
- Lestari, L. A., Herawati, A. R., Yuniningsih, T., & Afrizal, T. (2021). *JUPIIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suban*

Air Panas Kabupaten Rejang Lebong The Effect Of Service Quality On Visitor Satisfaction At The Suban Hot Water in Rejang Lebong District. 13(1), 271–278.

- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Seles, M. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 4(4), 138–139.
- Tamara, N. I. E., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.