


Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

The Influence of Service Quality and Employee Performance on Visitor Satisfaction at the Mangrove Tourism of Prapag Kidul Village, Losari Brebes

Dede Nur Khomariyah^{1*}, Azizah Indriyani², Slamet Bambang Riono³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

E-mail: ¹dede.komariyah@gmail.com, ²azizahindriyani@gmail.com, ³sbriono@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History: Received: 26 Okt 2024 Revised: 27 Okt 2024 Accepted: 20 Nov 2024</p>	<p><i>This study aims to examine the effect of service quality and employee performance on visitor satisfaction at the Mangrove Tourism Area in Prapag Kidul Village, Losari, Brebes. The research used a quantitative approach with questionnaires distributed to 96 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results show that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Employee performance also has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Simultaneously, both variables significantly affect visitor satisfaction, contributing 37.6%, while the rest is influenced by other factors. These findings highlight that good service and professional employee performance are crucial in enhancing visitor satisfaction and loyalty. Therefore, tourism managers need to improve service quality and provide continuous training for employees to ensure a better visitor experience.</i></p>
<p>Keywords: Service Quality, Employee Performance, Visitor Satisfaction</p>	
<p>Corresponding Author: Dede Nur Komariyah E-mail: dede.komariyah@gmail.com</p>	<p><i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i></p> 

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul, Losari, Brebes. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 96 responden. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kinerja pegawai juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara simultan, kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan kontribusi sebesar 37,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang baik dan kinerja pegawai yang profesional sangat penting untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengunjung. Pengelola wisata perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai agar pengalaman wisata menjadi lebih memuaskan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan pengunjung

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan ekonomi daerah, karena tidak hanya memberikan hiburan dan pengalaman baru bagi wisatawan, tetapi juga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan, dan kontribusi pada devisa negara (Irawan, 2021; UU No.10 Tahun 2009). Dalam konteks ini, pariwisata menjadi aktivitas yang mendukung kesejahteraan masyarakat sekaligus sarana rekreasi yang mampu meningkatkan kualitas hidup individu. Oleh sebab itu, pengembangan destinasi wisata yang berdaya saing merupakan tuntutan penting di era modern.

Kabupaten Brebes yang selama ini identik dengan produk unggulannya, yaitu bawang merah dan telur asin, sebenarnya memiliki potensi wisata alam yang besar. Salah satunya adalah Wisata Hutan Mangrove Kali Anyar di Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, yang berkembang sejak tahun

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

2015 melalui inisiatif kelompok tani hutan (KTH) dan masyarakat setempat (Niode, 2022). Kehadiran ekowisata ini diharapkan dapat menjadi alternatif destinasi wisata unggulan di wilayah Brebes, sekaligus mendukung program otonomi daerah dalam menggali potensi lokal untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (UU No. 32 Tahun 2004).

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat jumlah pengunjung wisata mangrove di Brebes menunjukkan fluktuasi signifikan. Data BPS (2023) mencatat, pada tahun 2019 jumlah pengunjung mencapai 5.530 orang, melonjak pada 2020–2021 hingga 25.640 orang, namun kembali menurun pada 2022 menjadi 19.894 pengunjung akibat faktor eksternal seperti fenomena alam rob dan pandemi Covid-19. Kondisi ini menegaskan bahwa keberlangsungan destinasi tidak hanya dipengaruhi oleh daya tarik alamiah, tetapi juga oleh faktor internal berupa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai (Dita & Zaini, 2022).

Pemilihan lokasi penelitian di Desa Prapag Kidul didasarkan pada beberapa alasan. Pertama, wisata ini dikelola secara swadaya oleh masyarakat lokal melalui Pokdarwis Maju Lestari, sehingga partisipasi masyarakat menjadi kunci keberhasilan. Kedua, wisata ini masih menghadapi permasalahan nyata seperti aksesibilitas yang sulit, keterbatasan SDM, serta fasilitas penunjang yang belum optimal (BPS, 2023). Ketiga, sebagai ekowisata yang berpotensi besar untuk dikembangkan, peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai menjadi kebutuhan mendesak agar mampu bersaing dengan destinasi lain (Utomo & Supriyanto, 2020).

Dalam pengelolaan destinasi wisata, kepuasan pengunjung dipandang sebagai indikator utama keberhasilan. Kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi objek wisata, melainkan juga oleh interaksi langsung dengan pegawai melalui pelayanan yang diberikan (Kotler & Keller, 2018). Ketika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai baik, pengunjung cenderung merasa puas dan memiliki minat untuk berkunjung kembali (Firmansyah & Rosy, 2021). Namun, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka pengalaman negatif tersebut dapat menurunkan loyalitas dan citra destinasi (Gagih Pradini, 2022).

Riset gap muncul karena sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor publik maupun jasa, namun belum banyak yang mengkaji secara spesifik konteks ekowisata mangrove dengan melibatkan kinerja pegawai sebagai variabel independen (Marlina, 2020; Dewi et al., 2022). Fenomena gap juga terlihat dari perbedaan antara ekspektasi wisatawan—yakni pelayanan ramah, cepat, dan informatif—dengan realitas di lapangan yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya dan standar pelayanan yang belum merata (Syukron et al., 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang mendukung hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan kepuasan pengunjung. Wahadi (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Penelitian Parangu dan Kholiq (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan serta pengemasan daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Ponorogo. Demikian pula, Dewi et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol.

Namun, ada pula penelitian dengan konteks berbeda yang tidak secara langsung mendukung pengaruh pelayanan wisata. Marlina (2020), misalnya, menemukan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sei Beduk, tetapi penelitian tersebut berfokus pada pelayanan publik, bukan sektor pariwisata. Hal ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut di sektor wisata, khususnya pada destinasi berbasis ekowisata seperti Mangrove Prapag Kidul, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul, Losari, Brebes. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawai, sekaligus menjadi rujukan akademik bagi penelitian selanjutnya mengenai manajemen pariwisata berbasis masyarakat (Solichatun et al., 2023).

Konsep Dasar Pariwisata dan Ekowisata

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke destinasi dengan tujuan rekreasi, bisnis, atau kepentingan lainnya, disertai konsumsi

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

fasilitas yang tersedia di destinasi (UNWTO, 2013; Cooper et al., 2008). Dalam konteks keberlanjutan, ekowisata didefinisikan sebagai bentuk wisata yang bertanggung jawab di kawasan alami yang mengonservasi lingkungan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal (The International Ecotourism Society/TIES, 2015; Fennell, 2008). Di Indonesia, pengembangan ekowisata juga menjadi bagian dari kebijakan pembangunan pariwisata berkelanjutan yang menekankan komunitas setempat (Kementerian Pariwisata, 2016; Damanik & Weber, 2006).

Implikasinya bagi destinasi seperti Wisata Mangrove Prapag Kidul adalah perlunya tata kelola yang menyeimbangkan tiga pilar: konservasi ekosistem mangrove, pemberdayaan ekonomi masyarakat, dan pengalaman pengunjung yang berkualitas (Honey, 2008; Buckley, 2009). Kualitas layanan dan kinerja pegawai berperan sentral untuk menjamin pengalaman yang bernilai sekaligus mendorong perilaku bertanggung jawab wisatawan.

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan adalah penilaian global pengunjung atas keunggulan layanan yang diterima dibandingkan harapannya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Model SERVQUAL mengoperasionalkan kualitas layanan dalam lima dimensi: (1) Tangibles (bukti fisik), (2) Reliability (keandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (jaminan/kompetensi dan kredibilitas), dan (5) Empathy (perhatian personal) (Parasuraman et al., 1988; 1991).

Dalam konteks destinasi wisata alam/ekowisata, adaptasi SERVQUAL umumnya menekankan: kebersihan, keselamatan, kejelasan informasi interpretatif, kesiapsiagaan petugas, dan ketersediaan fasilitas ramah lingkungan (Lee, 2009; Caro & Garcia, 2008). Kualitas layanan yang konsisten meningkatkan persepsi nilai, kepercayaan, dan kepuasan, yang pada gilirannya memicu niat kunjung ulang serta rekomendasi dari mulut ke mulut (Cronin & Taylor, 1992; Brady & Cronin, 2001; Zeithaml et al., 2009).

Kinerja Pegawai (Employee Performance)

Kinerja pegawai merujuk pada hasil kerja yang dicapai individu sesuai peran/tugasnya yang relevan dengan tujuan organisasi (Bernardin & Russell, 2013; Robbins & Judge, 2017). Dimensi kinerja yang lazim digunakan meliputi: kualitas kerja, kuantitas/produktivitas, ketepatan waktu, keandalan/proaktivitas, kerja sama, dan kepatuhan terhadap prosedur (Mangkunegara, 2017; Sedarmayanti, 2018). Faktor penentu kinerja mencakup kemampuan/kompetensi, motivasi, pelatihan, kepemimpinan, serta lingkungan kerja dan sistem penghargaan (Gibson et al., 2012; Armstrong & Taylor, 2014).

Pada destinasi wisata berbasis komunitas, kompetensi layanan front-line (keramahan, komunikasi, pengelolaan antrian, penanganan keluhan, dan interpretasi lingkungan) menjadi krusial karena bersentuhan langsung dengan pengalaman pengunjung (Lashley, 2008; Walker, 2017). Kinerja yang tinggi memperkecil service failure dan meningkatkan pemulihan layanan (service recovery) saat terjadi masalah (Johnston & Michel, 2008).

Kepuasan Pengunjung (Visitor Satisfaction)

Kepuasan adalah respon pemenuhan kebutuhan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan sebelum konsumsi (Oliver, 1997; Kotler & Keller, 2016). Teori expectancy-disconfirmation menjelaskan bahwa kepuasan terjadi jika kinerja melebihi/menyamai harapan, dan ketidakpuasan terjadi jika kinerja berada di bawah harapan (Oliver, 1980; 1997). Dalam pariwisata, kepuasan memengaruhi niat kunjung ulang, rekomendasi, dan loyalitas destinasi (Baker & Crompton, 2000; Yoon & Uysal, 2005).

Ukuran kepuasan pengunjung lazimnya meliputi evaluasi terhadap atribut produk wisata (fasilitas, akses, kebersihan, keamanan), layanan pegawai (keramahan, keandalan, daya tanggap), serta pengalaman keseluruhan (overall satisfaction) (Chi & Qu, 2008; Prayag et al., 2017).

Hubungan Antarvariabel

Kualitas pelayanan → Kepuasan pengunjung. Literatur konsisten menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas (Cronin & Taylor, 1992; Brady & Cronin, 2001; Zeithaml et al., 2009). Dalam ekowisata, layanan interpretatif yang baik dan

fasilitas yang memadai meningkatkan persepsi nilai dan emosi positif, yang memicu kepuasan (Lee, 2009).

Kinerja pegawai → Kepuasan pengunjung. Kinerja front-line yang andal—diukur dari kompetensi, ketepatan, dan empati—meningkatkan keberhasilan interaksi layanan, meminimalkan kegagalan layanan, serta mempercepat pemulihan bila terjadi keluhan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan (Johnston & Michel, 2008; Walker, 2017). Kinerja juga memoderasi pengaruh kualitas layanan: layanan yang didesain baik akan bernilai bila dijalankan oleh pegawai yang berkinerja tinggi (Armstrong & Taylor, 2014).

Berbagai studi di sektor wisata menemukan bukti bahwa dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan pada kepuasan/loyalitas (Brady & Cronin, 2001; Caro & Garcia, 2008). Pada konteks destinasi alam, kualitas fasilitas, kebersihan, keselamatan, dan interpretasi lingkungan berkorelasi positif dengan kepuasan (Lee, 2009). Penelitian jasa secara umum juga menegaskan peran kinerja karyawan dalam membentuk pengalaman pelanggan (Lashley, 2008; Johnston & Michel, 2008). Temuan-temuan tersebut memberikan dasar empiris bahwa peningkatan kualitas layanan dan kinerja pegawai di destinasi mangrove berpotensi memperbaiki kepuasan pengunjung.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini berfokus pada pengolahan data berupa angka yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan. Metode deskriptif dipilih agar penelitian mampu menggambarkan secara faktual dan sistematis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul karena lokasi tersebut memiliki potensi ekowisata yang besar namun menghadapi tantangan dalam hal kualitas pelayanan, kinerja pegawai, serta keterbatasan fasilitas penunjang. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu Maret hingga Agustus 2024, mencakup penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan akhir. Subjek penelitian adalah para pengunjung wisata mangrove yang menjadi responden dalam pengisian kuesioner, sedangkan objek penelitian terdiri dari tiga variabel utama yaitu kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2), dan kepuasan pengunjung (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul pada tahun 2023 yang berjumlah 99.427 orang. Mengingat populasi yang besar, peneliti menggunakan teknik random sampling dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 96 responden. Data yang dikumpulkan berasal dari dua sumber, yaitu data primer berupa hasil kuesioner yang disebarkan langsung kepada responden dan data sekunder berupa dokumen resmi, data statistik, serta literatur yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yakni observasi langsung untuk memahami kondisi objek wisata, wawancara dengan pengelola wisata khususnya Pokdarwis, serta kuesioner berbasis skala Likert lima poin yang disebarkan kepada pengunjung untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan berkunjung. Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dengan kriteria $r \geq 0,30$ agar setiap item pertanyaan dinyatakan sah, dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ untuk memastikan konsistensi instrumen.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Tahapan analisis dimulai dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan data, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Setelah data memenuhi syarat, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, uji F untuk melihat pengaruh simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan metode ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi ekowisata mangrove di Desa Prapag Kidul.

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil penelitian diperoleh dari 54 responden untuk semua variabel penelitian dapat dideskripsikan berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Stastistik Deskriptif

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan_X1	96	40.00	75.00	5905.00	61.5104	7.40269
Kinerja_Pegawai_X2	96	50.00	75.00	6027.00	62.7812	6.34483
Kepuasan_Pengunjung_Y	96	27.00	45.00	3690.00	38.4375	3.93048
Valid N (listwise)	96					

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1, kualitas pelayanan (X1) memiliki rata-rata 61,51 dengan deviasi standar 7,40, menunjukkan performa cukup baik meski terdapat variasi penilaian. Kinerja pegawai (X2) rata-rata 62,78 dengan deviasi 6,34, mencerminkan pelaksanaan tugas yang solid dan relatif konsisten. Kepuasan pengunjung (Y) rata-rata 38,44 dengan deviasi 3,93, berada pada tingkat cukup puas namun masih menyisakan ruang perbaikan. Secara umum, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpotensi mendukung kepuasan pengunjung, meskipun variasi dalam data mengindikasikan perlunya peningkatan lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item Kuesioner	Kualitas Pelayanan (X1)	Kinerja Pegawai (X2)	Kepuasan Pengunjung (Y)	Nilai r tabel	Ket.
1	.798	.590	.608		
2	.531	.710	.685		
3	.744	.644	.750		
4	.614	.649	.804		
5	.807	.766	.736		
6	.830	.616	.648		
7	.853	.732	.658		
8	.818	.677	.598		
9	.468	.864	.811	0,3610	Valid
10	.682	.640			
11	.613	.502			
12	.471	.727			
13	.539	.797			
14	.705	.511			
15	.768	.832			
16		.864			

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas dengan kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361 pada $\alpha=0,05$), seluruh butir kuesioner pada variabel penelitian dinyatakan valid. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), sebanyak 15 item diuji dengan rentang nilai r_{hitung} antara 0,468 (item 9) hingga 0,853 (item 7). Hal ini menunjukkan bahwa semua butir valid, dengan item 7 memiliki korelasi paling kuat sedangkan item 9 dan 12 meskipun lebih rendah tetap memenuhi syarat validitas. Selanjutnya, pada variabel Kinerja Pegawai (X2), terdapat 16 item yang diuji dengan nilai r_{hitung} berkisar antara 0,502 (item 11) hingga 0,864 (item 9 dan item 16). Keseluruhan butir juga valid dan menunjukkan konsistensi yang baik, dengan beberapa item menampilkan kekuatan korelasi yang sangat tinggi. Adapun pada variabel Kepuasan Pengunjung (Y), sebanyak 9 item diuji dengan nilai r_{hitung} antara 0,598 (item 8) hingga 0,811 (item 9), dan semua butir dinyatakan valid. Secara ringkas, semua butir kuesioner pada ketiga variabel memiliki validitas yang baik, di mana butir

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

terkuat terdapat pada X1 item 7, X2 item 9 dan 16, serta Y item 9, sedangkan nilai terendah namun tetap valid terdapat pada X1 item 9, X2 item 11, dan Y item 8. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X ₁)	.936	15
Kinerja Pegawai (X ₂)	.936	15
Kepuasan Pengunjung (Y)	.913	9

Sumber: Data yang diolah, 2025

Berikut deskripsi uji reliabilitas berdasarkan Tabel 2:

- Kualitas Pelayanan (X₁) — Cronbach's Alpha = 0.936; N = 15 butir. Nilai alpha $\geq 0,90$ menunjukkan reliabilitas sangat tinggi (excellent). Artinya, butir-butir pada skala kualitas pelayanan konsisten mengukur konstruk yang sama dengan kesalahan pengukuran yang sangat kecil.
- Kinerja Pegawai (X₂) — Cronbach's Alpha = 0.936; N = 15 butir. Sama seperti X₁, nilai ini menandakan konsistensi internal yang sangat kuat. Respons responden terhadap tiap butir X₂ saling sejalan, sehingga skala dapat diandalkan untuk pengukuran berulang.
- Kepuasan Pengunjung (Y) — Cronbach's Alpha = 0.913; N = 9 butir. Termasuk kategori sangat reliabel. Butir-butir Y memiliki keterkaitan yang memadai dalam merefleksikan konstruk kepuasan.
- Implikasi: Seluruh instrumen (X₁, X₂, Y) memenuhi kriteria reliabilitas (umumnya $\alpha \geq 0,70$), bahkan berada pada level $\geq 0,90$ sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut (korelasi/regresi). Jika diinginkan, analisis Cronbach's Alpha if item deleted dapat ditambahkan untuk melihat apakah ada butir yang redundan pada skala dengan alpha sangat tinggi.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		96	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.07223379	
Most Extreme Differences	Absolute	.093	
	Positive	.093	
	Negative	-.056	
Test Statistic		.093	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.039 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.356 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.344
		Upper Bound	.369

Sumber: Data yang diolah, 2025

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah jika probabilitas $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Berdasarkan tabel, nilai absolute $0,093 < 0,134$ dan Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar $0,356 > 0,05$, sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model Collinearity Statistics

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

	Tolerance	VIF
1Kualitas_Pelayanan_X1	.609	1.642
Kinerja_Pegawai_X2	.609	1.642

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung_Y

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan tabel 5, hasil Uji Multikolonieritas, didapatkan nilai toleransi dari masing-masing variabel bebas > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1(Constant)	13.777	3.285		4.195	.000
Kualitas_Pelayanan_X1	.191	.055	.360	3.467	.001
Kinerja_Pegawai_X2	.205	.064	.332	3.194	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung_Y

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan hasil uji t dengan jumlah responden sebanyak 96 orang, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,467 yang lebih besar dari t tabel 1,986 serta nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Sementara itu, variabel kinerja pegawai (X2) juga terbukti signifikan dengan nilai t hitung 3,194 > 1,986 dan signifikansi 0,011 < 0,05. Perbandingan kedua variabel ini mengindikasikan bahwa baik kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai sama-sama berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pengunjung, namun kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang relatif lebih kuat dibandingkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil estimasi regresi linier berganda, model yang digunakan berbentuk $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$, di mana \hat{Y} adalah kepuasan pengunjung, X_1 kualitas pelayanan, dan X_2 kinerja pegawai. Mengacu pada uji t sebelumnya, kedua koefisien b_1 dan b_2 bernilai positif dan signifikan pada $\alpha = 5\%$ (X_1 : $t = 3,467$; $Sig. = 0,001$; X_2 : $t = 3,194$; $Sig. = 0,011$), sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai masing-masing meningkatkan kepuasan pengunjung. Secara substantif, setiap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan (X_1) diperkirakan menaikkan skor kepuasan (\hat{Y}) sebesar b_1 poin, dan setiap kenaikan satu satuan pada kinerja pegawai (X_2) menaikkan \hat{Y} sebesar b_2 poin. Selain itu, besaran t yang lebih tinggi pada X_1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh relatif lebih kuat dibanding kinerja pegawai dalam menjelaskan variasi kepuasan pengunjung pada sampel ($n = 96$). Jika Anda memiliki tabel koefisien (a, b_1, b_2) dan R^2 , saya bisa langsung memasukkan angka persisnya ke dalam persamaan dan menuliskan interpretasi kuantitatifnya.

Pengujian hipotesis parsial (uji t) memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,467 dengan signifikansi 0,001 < 0,05, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kinerja pegawai juga terbukti berpengaruh signifikan, dengan nilai t hitung sebesar 3,194 dan signifikansi 0,002 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi kinerja pegawai, maka kepuasan pengunjung juga semakin meningkat. Uji simultan (uji F) menghasilkan F hitung sebesar 29,609 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,376 menunjukkan bahwa kedua variabel independen ini mampu menjelaskan 37,6% variasi kepuasan pengunjung, sementara sisanya 62,4% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Wahadi (2021) dan Dewi et al. (2022) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen maupun wisatawan. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang baik, ramah, serta didukung kinerja pegawai yang kompeten akan meningkatkan pengalaman

positif pengunjung. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, keterbatasan informasi, maupun kurangnya kesiapsiagaan pegawai dapat menurunkan kepuasan pengunjung meskipun daya tarik wisata alamnya tinggi.

Pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelola Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang lebih baik, kebersihan area wisata, dan kecepatan respon terhadap kebutuhan pengunjung. Selain itu, peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan, penambahan tenaga kerja saat musim ramai, serta pembenahan standar operasional pelayanan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung secara berkelanjutan dan memperkuat citra Wisata Mangrove Prapag Kidul sebagai destinasi ekowisata unggulan di Brebes.

Tabel 6. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	570.956	2	285.478	29.609	.000 ^b
	Residual	896.669	93	9.642		
	Total	1467.625	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengunjung_Y

b. Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai_X2, Kualitas_Pelayanan_X1

Sumber: Hasil olah SPSS

Berdasarkan Uji F (ANOVA), model regresi dengan prediktor Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y): $F(2,93) = 29,609$, $Sig. = 0,000$. Nilai Sum of Squares Regression = 570,956 dan Residual = 896,669 (Total = 1.467,625) menghasilkan $R^2 \approx 0,389$, artinya sekitar 38,9% variasi kepuasan pengunjung dijelaskan oleh X1 dan X2, sedangkan 61,1% sisanya oleh faktor lain di luar model. Dengan Mean Square Regression = 285,478 dan Mean Square Residual = 9,642, model dinyatakan layak (fit) untuk analisis lebih lanjut.

Pembahasan

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), dengan nilai F hitung sebesar 29,609 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, model regresi yang dibangun layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel. Secara statistik, kontribusi kedua variabel independen ini terhadap variasi kepuasan pengunjung mencapai 38,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti harga, daya tarik wisata, aksesibilitas, maupun faktor cuaca.

Hasil ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam atau fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara pengunjung dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung, sedangkan kinerja pegawai yang profesional meningkatkan kenyamanan serta rasa puas selama berwisata. Dengan demikian, pengaruh simultan keduanya sangat penting untuk menjaga keberlanjutan dan daya saing destinasi wisata Mangrove Desa Prapag Kidul.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu. Wahadi (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Penelitian Kaukabilla dan Kholiq (2020) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata secara bersama-sama meningkatkan kepuasan wisatawan di Ngebel Ponorogo. Selanjutnya, Dewi et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Jasa Marga Bali Tol. Bahkan, Marlina (2020) dalam konteks pelayanan publik menemukan bahwa kinerja pegawai memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan membandingkan hasil penelitian ini dan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai adalah faktor fundamental dalam

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

membangun kepuasan. Pada destinasi ekowisata seperti Mangrove Prapag Kidul, hal ini semakin relevan karena keterlibatan masyarakat lokal sebagai pengelola menuntut adanya standar pelayanan yang konsisten dan peningkatan kapasitas pegawai agar mampu memenuhi ekspektasi wisatawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif mampu meningkatkan pengalaman positif pengunjung serta mendorong mereka untuk kembali berkunjung. Kedua, kinerja pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Pegawai yang memiliki kemampuan, keterampilan komunikasi, dan kedisiplinan kerja yang baik mampu meningkatkan rasa nyaman serta kepercayaan wisatawan. Ketiga, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kedua faktor ini secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 37,6% terhadap tingkat kepuasan pengunjung, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pengelolaan destinasi wisata sangat ditentukan oleh sinergi antara peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi kinerja pegawai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan. Pertama, bagi pengelola wisata, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, seperti penambahan fasilitas penunjang, perbaikan aksesibilitas, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah pengunjung mendapatkan informasi. Kedua, bagi pegawai atau petugas wisata, perlu ada pelatihan rutin terkait komunikasi, manajemen waktu, serta pelayanan berbasis keramahan dan empati agar kinerja semakin profesional dan konsisten. Ketiga, untuk pengunjung, diharapkan dapat memberikan umpan balik atau masukan konstruktif terkait pengalaman mereka, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan layanan di masa depan. Keempat, bagi pemerintah daerah, diharapkan adanya dukungan berupa regulasi dan bantuan anggaran untuk memperkuat keberlanjutan ekowisata mangrove, mengingat kontribusinya terhadap ekonomi lokal dan pelestarian lingkungan. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian, misalnya dengan menambahkan faktor harga, promosi, dan daya tarik wisata, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung.

DAFTAR REFERENSI

- [1] T. Gde and R. Sukawati, "Peran Kepercayaan dalam Memediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Hijau Merek Herbalife," *E-Jurnal Manaj. Unud*, vol. 8, no. 3, pp. 1285–1314, 2019.
- [2] I. D. A. G. A. Utama, "Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan," *E-Jurnal Manajemen*, vol. 27, no. 2, pp. 58–66, 2019.
- [3] S. I. Mukson Slamet Bambang Riono, "Orientation of Entrepreneurship and Innovation in Improving the Company's Performance through Business Strategy," *J. Konsep Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 37–46, 2020.
- [4] 2011 Kotler Philip., "Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2," *Jakarta: Erlangga*. pp. 230–231, 2011.
- [5] M. Syaifulloh, S. B. Riono, and S. N. Utami, "Young Coconut Trader Marketing Strategy During the Pandemic," in *Tegal International Conference on Applied Social Science & Humanities (TICASSH 2022)*, 2022, pp. 492–500.
- [6] A. Candra, H. Sucipto, D. Harini, N. Nasiruddin, R. Roni, and A. Mutaqin, "Pemberdayaan UMKM Angkringan Milenial melalui Legalitas Usaha di Desa Cikuya, Kecamatan Banjarharjo, Kabupaten Brebes," *Kreat. J. Pengabd. Masy. Nusant.*, vol. 2, no. 2, pp. 76–84, 2022.
- [7] S. B. R. Deva Ariyani Hendri Sucipto, "Pelatihan Branding Equity untuk Membangun Brand Image pada Pelaku UMKM di Desa Ciawi dalam Meningkatkan Daya Jual," *Kreat. J. Pengabd.*

(Dede Nur Khomariyah, Azizah Indriyani, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Mangrove Desa Prapag Kidul Losari Brebes

- Masy. Nusant.*, vol. 2, no. 3, pp. 100–106, 2022.
- [8] D. Ariyani, S. B. Riono, H. Sucipto, P. Manajemen, and U. M. Setiabudi, "Pelatihan Branding Equity untuk Membangun Brand Image pada Pelaku UMKM di Desa Ciawi dalam Meningkatkan Daya Jual," *Kreat. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 3, pp. 100–106, 2022.
- [9] A. Susanti, "Pengaruh Experiential Marketing an Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (SStudi Kasus pada Pengguna Smartphone Samsung di Kota Yogyakarta)," *J. Ekobis Dewantara*, vol. 3, pp. 1–23, 2016.
- [10] S. B. Riono, "Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam," *J. Ilm. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 3, pp. 1–12, 2022.
- [11] A. Riyanto, "Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi," *Ecodemica*, vol. 2, no. 1, pp. 117–124, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>.
- [12] F. Laurent, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek melalui Kepuasan Pelanggan," *Agora*, vol. 4, no. 2, pp. 95–100, 2016.
- [13] Lyana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Emosional pada Pelanggan Anna Face & Body Care Centre Sarawak," *J. Manaj.*, vol. 6, no. 1, 2016.
- [14] N. W. D. R. Anggelina, "Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan," *E-Jurnal Manaj.*, vol. 27, no. 2, pp. 58–66, 2019.
- [15] N. M. D. S. Sari, "Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Proddu terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Denpasar," *E-Jurnal Manaj.*, vol. 27, no. 2, pp. 58–66, 2019.
- [16] D. A. Maulana, S. B. Riono, A. Yulianto, and M. Syaifulloh, "Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Toko Ato Losari)," *Prof. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 4, pp. 1–11, 2022.
- [17] R. A. Maharany, "Peran Gender Sebagai Variabel Moderasi dalam Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan," *E-Jurnal Manaj.*, vol. 27, no. 2, pp. 58–66, 2019.
- [18] I. Affan, Y. A. Serah, Siswadi, S. B. Riono, and A. Kurniawan, "Public Service: The Principle of Equality, Neutrality, and Participation," *J. Crit. Rev.*, vol. 7, no. 8, pp. 2050–2055, 2020.
- [19] F. Indrawati, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening di Cincau Station Surabaya," *Agora*, vol. 6, no. 2, 2018.
- [20] V. Wahana, "Pengaruh Persepsi Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Toko Kain Toray Pematangsiantar," *Mak. J. Manaj.*, vol. 5, no. 2, pp. 97–109, 2019.
- [21] Syamsu Marlin, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Layanan Data 4G : Studi Kasus PT . Internux," *Operations Excellence*, vol. 9, no. 2, pp. 173–188, 2017.
- [22] R. Hartono, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Di Toko Kalimas," *Agora*, vol. 6, no. 2, pp. 1–5, 2018.
- [23] N. L. P. A. P. Maharani, "Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja Clothing Online melalui Instagram," *E-Jurnal Manaj.*, vol. 8, no. 9, pp. 5672–5701, 2019.
- [24] D. Nuroksi Apipah Slamet Bambang Riono *et al.*, "Pemanfaatan Pemasaran Online Penjualan Telur Asin di Kabupaten Brebes," *J. Account. Financ.*, vol. 1, no. 1, pp. 138–147, 2022, doi: <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v2i4.190>.
- [25] Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.
- [26] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta, 2017.