

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI VISITING JOGJA DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA LAYANAN (STUDI PADA PROVINSI DIY)

Gandis Arum Rahmibillah¹, Bayu Indra Pratama², Muhammad Shobaruddin³

Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Jl.
MT Haryono No.163, Ketawanggede, Lowokwaru, Kota Malang 65145

E-mail :

¹ gandisarum04@student.ub.ac.id

² bayuindrap@ub.ac.id

³ shobar_fia@ub.ac.id

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality on the loyalty of service users through the satisfaction of users of the Visiting Jogja application service. This research is a quantitative study with survey methods and the population in this study is the Visiting Jogja application users. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 84 people. The power collection technique uses a questionnaire that has been tested and its validity and reliability. The data analysis technique used is path analysis with the help of simple regression. The results of this study indicate that the quality of service has a positive effect on the loyalty of service users through the satisfaction of users of the Visiting Jogja application service. This is evidenced by the calculated F value 171.251 > F table 3.94.

Keywords: *Influence, Service Quality, Service User Satisfaction, Service User Loyalty, Visiting Jogja Application*

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan aplikasi Visiting Jogja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei dan populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Visiting Jogja. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sejumlah 84 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji dan validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (*path*) dengan bantuan regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan aplikasi Visiting Jogja. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 171.251 > F tabel 3.94.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Layanan, Loyalitas Pengguna Layanan, Aplikasi Visiting Jogja

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang baik dapat terjadi karena ada manajemen yang baik, pelayanan dapat mempengaruhi pandangan dan harapan masyarakat, karena masyarakat mempunyai peran sebagai perbandingan standar evaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Studi berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan dan loyalitas berkunjung memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. (Zeithaml A. Valerie et al., 1990)

Covid-19 sebagai pandemi mengakibatkan terjadinya pembatasan sosial dan mobilitas dalam kegiatan pariwisata dan perjalanan berdampak terhadap sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang terdampak akibat Covid-19 di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, hal ini mengakibatkan terjadinya penurunan angka kunjungan dalam beberapa tahun terakhir serta kerugian finansial hingga 40%.

Penanganan Covid-19 dalam bidang pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata DIY dilakukan melalui pengembangan aplikasi berbasis *e-tourism* melalui aplikasi Visiting Jogja sebagai salah satu solusi sebagai media informasi dan pelayanan pariwisata di masa pandemi Covid-19. Melalui aplikasi Visiting Jogja, pemulihan sektor pariwisata di Provinsi DIY dapat berjalan dengan baik karena aplikasi ini telah

diprogram untuk beradaptasi dengan kondisi pandemi Covid-19.

1. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan suatu proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan atau interaksi antara pengguna layanan dengan individu atau organisasi penyedia pelayanan yang mempunyai tujuan untuk memecahkan permasalahan pengguna layanan. (Grönroos, 2006). Menurut (Kotler & Keller, 2007) bahwa pelayanan publik mempunyai lima karakteristik pelayanan yaitu *intangibility*, *perishability*, *inseparability*, *variability*, dan *lack of ownership*. Pelayanan publik pun mempunyai beragam jenis diantaranya pelayanan barang, jasa, dan administratif.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila hasil pengukuran memenuhi harapan pengguna layanan. Dengan tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu kegunaan (*e-service*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).

Sedangkan menurut Philip & Gary (1996) bahwa kepuasan pengguna layanan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang dan merupakan hasil dari produk atau pelayanan yang diterima. Dimensi dalam kepuasan pengguna layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Lovelock & Gummesson, 2004)

bahwa indikator dalam kepuasan pengguna layanan terdapat empat dimensi yaitu harapan (*expectations*), penyampaian dalam barang atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or services*), konfirmasi atau diskonfirmasi (*confirmation or disconfirmation*) dan perilaku mengeluh (*complaining behavior*).

Smart tourism (*e-tourism*) menjadi salah satu solusi bagi dunia pariwisata untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kota Yogyakarta melakukan inovasi secara bertahap melalui teknologi informasi dalam bidang kepariwisataan. Salah satu implementasi e-tourism di Yogyakarta yaitu melalui Visiting Jogja yang dikelola oleh Dinas Pariwisata DIY. Visiting Jogja merupakan sebuah sistem informasi berbasis website yang mempunyai tujuan untuk mengintegrasikan berbagai informasi melalui satu pintu dengan membangun *big data* menggunakan konsep 4V, yaitu *Velocity, Variety, Volume, dan Veracity*.

Hasil penelitian (Surahman et al., 2020) menunjukkan hasil bahwa loyalitas dan kepuasan pelanggan yang ada di Desa Wisata Badung berpengaruh secara negatif dan kualitas pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pengguna layanan. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Zhou et al., 2019) menunjukkan bahwa terdapat

korelasi antara *e-service quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

2. Objek dan Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini berjumlah 525 pengguna aplikasi Visiting Jogja yang menghasilkan 84 responden penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada kriteria responden yang telah ditentukan, dengan pengumpulan skornya menggunakan skala Likert dari Sangat Setuju kemudian kepada Sangat Tidak Setuju.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, adapun hipotesis dalam penelitian ini ada empat diantaranya

H1 : pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

H2 : pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna layanan

H3 : pengaruh kepuasan pengguna layanan terhadap loyalitas pengguna layanan.

H4 : pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Data Persebaran Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang Didistribusikan	84
Kuesioner yang Tidak Kembali	0
Kuesioner yang Layak Digunakan untuk Keperluan Input Data	84

Pada tabel 1 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang dibagikan dengan kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria yaitu sejumlah 84 sampel.

Tabel 2. Data Responden berdasarkan Asal Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Asal Daerah	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta	2	2.4%
Jawa Barat	6	7.1%
Jawa Tengah	36	42.9%
Jawa Timur	3	3.6%
Kalimantan	3	3.6%

Sulawesi	1	1.2%
Sumatera	4	4.8%
Yogyakarta	29	34.5%
Total	84	100%

Responden yang berasal dari Yogyakarta mempunyai presentase yang paling tinggi hal ini dikarenakan kebijakan pembatasan sosial dan mobilitas masyarakat menyebabkan adanya pembatasan akses untuk masuk dan keluar daerah terutama di Provinsi DIY serta kebijakan wajib mengunduh dan menggunakan aplikasi Visiting Jogja ketika memasuki tempat wisata di Provinsi DIY serta banyaknya penawaran yang disediakan bagi warga lokal di Provinsi DIY.

Tabel 3. Hasil Analisis Jalur Model Regresi Pertama

	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig-t
Konstanta	0.325		
X	0.516	5.644	0.000
F hitung	171,251		
Sig-F	0.000		
Adjusted R2	0.804		

Penelitian ini menggunakan model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Z = a + b_1X + e$$

Memperhatikan model regresi dan hasil regresi dari persamaan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi Visiting Jogja, maka didapatkan persamaan berikut :

$$Z = 0.325 + 0.516X$$

Nilai konstan sebesar 0.325 menyatakan bahwa Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan (X) sebesar 0.516 yang berarti apabila kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka begitupun loyalitas pengguna layanan akan meningkat 0.516 satuan.

Tabel 4. Hasil Analisis Jalur Model Regresi Kedua

	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig-t
Konstanta	0.325		
X	0.516	5.644	0.000
Z	0.385	4.505	0.000
F hitung	171,251		
Sig-F	0.000		
Adjusted R2	0.804		

Penelitian ini menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X + b_2Z + e$$

Berdasarkan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka akan didapat persamaan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan aplikasi Visiting Jogja sebagai berikut :

$$Y = 0.325 + 0.516X + 0.385Z + e$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0.325 menyatakan bahwa apabila tidak ada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan (X=0), maka dapat disimpulkan secara statistik bahwa loyalitas pengguna layanan adalah 0.325. Kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas

pengguna layanan dengan koefisien regresi sebesar 0.516 yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan maka kepuasan pengguna layanan akan ikut mengalami peningkatan 0.516 dengan asumsi bahwa seluruh variabel independen lain konstan.

Penelitian ini juga menggunakan model persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = a + b_1Z + e$$

Persamaan model regresi dan hasil regresi linier berganda akan didapatkan persamaan pengaruh loyalitas pengguna layanan terhadap kepuasan pengguna layanan yaitu sebagai berikut :

$$Y = 0.325 + 0.385Z$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0.325 menyatakan bahwa apabila tidak ada variabel kepuasan pengguna layanan ($Z=0$), maka dapat disimpulkan secara statistik bahwa loyalitas pengguna layanan adalah 0.325. Kepuasan pengguna layanan (Z) mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pengguna layanan dengan koefisien regresi sebesar 0.385 yang berarti bahwa jika kepuasan pengguna layanan mengalami peningkatan satu satuan maka loyalitas pengguna layanan akan ikut mengalami peningkatan 0.385 dengan asumsi bahwa seluruh variabel independen lain konstan.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas pengguna layanan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan loyalitas pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna layanan maka akan meningkatkan loyalitas pengguna layanan
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pengguna layanan

Melalui kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi. Hal ini menunjukkan

bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, serta kesimpulan yang telah diperoleh maka saran yang dapat diberikan yaitu.

1. Bagi Visiting Jogja yang dikelola oleh Dinas Pariwisata DIY

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pengguna aplikasi Visiting Jogja pada kualitas pelayanan, kepuasan pengguna layanan, dan loyalitas pengguna layanan menghasilkan pengaruh secara positif. Sehingga penulis memberikan saran untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan, kepuasan pengguna layanan, dan loyalitas pengguna layanan dengan perbaikan pada masing – masing variabel diantaranya yaitu pada variabel kualitas pelayanan yang masih perlu dilakukan peningkatan adalah pada *service interaction quality*, dengan pemberian pelayanan yang terbaik dan optimal pada interaksi antara Visiting Jogja dengan pengguna layanan dalam tampilan aplikasi dan kecepatan tanggapan dalam melakukan respon atas berbagai permasalahan yang ada. Peningkatan juga penting dilakukan dalam variabel kepuasan pengguna layanan terutama konfirmasi atau diskonfirmasi dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga mengurangi adanya kekecewaan dari pengguna layanan. Memperhatikan beberapa hal tersebut, maka diharapkan juga dapat

meningkatkan tingkat *repeat purchasing* dari pengguna aplikasi Visiting Jogja.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penambahan metode seperti wawancara untuk dapat mengetahui lebih mendalam mengenai karakteristik responden penelitian, yang nantinya hal ini akan turut berpengaruh terhadap penerimaan informasi serta hasil peneliti.

Acuan dari buku:

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Marketing management*.

Philip, K., & Gary, A. (1996). *Principles of Marketing*.

Acuan artikel dalam buku:

Grönroos, C. (2006). Adopting a service logic for marketing. *Marketing Theory*, 6(3), 317–333.
<https://doi.org/10.1177/1470593106066794>

Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing? *Journal of Service Research*, 7(1), 20–41.
<https://doi.org/10.1177/1094670504266131>

Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52.
<https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>

Zeithaml A. Valerie, Parasuraman A., & Berry L. Leonard. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
<https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Zhou, R., Wang, X., Shi, Y., Zhang, R., Zhang, L., & Guo, H. (2019). Measuring e-service quality and its importance to customer satisfaction and loyalty: an empirical study in a telecom setting. *Electronic Commerce Research*, 19(3), 477–499.
<https://doi.org/10.1007/s10660-018-9301-3>