



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA HPI KOTA PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN

Wahyu Setiawan¹, Ummasyroh², Dewi Fadila³

1,2,3 Politeknik Negeri Sriwijaya

1wahyusetiawan7879@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik incidental sampling, melibatkan 100 wisatawan sebagai responden melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini difokuskan pada penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata selama kegiatan wisata berlangsung. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 14,003 lebih besar dibandingkan t tabel 1,98472 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 5,259 + 0,434X$, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wisatawan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,667 menunjukkan bahwa 66,7% variasi kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan pramuwisata untuk menciptakan kepuasan wisatawan di Kota Palembang.

Kata Kunci: HPI kota Palembang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Pramuwisata

PENDAHULUAN

Suatu industri yang berkontribusi pada perkembangan ekonomi, sosial, dan budaya suatu wilayah adalah pariwisata (Sarif, 2021). Salah satu kota bersejarah di Indonesia, Palembang, merupakan rumah

bagi beberapa destinasi wisata populer, mulai dari wisata sejarah, budaya, hingga kuliner. Untuk menciptakan pengalaman wisata yang berkesan, pelayanan yang diberikan kepada wisatawan harus menjadi perhatian utama. Pramuwisata



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

merupakan seseorang yang bertugas mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi kepada wisatawan selama perjalanan wisata berlangsung. (Rustandi et al., 2022).

Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang, Bapak Sulaiman Amin, menyampaikan bahwa sektor pariwisata, khususnya di wilayah Kota Palembang, menunjukkan tren pertumbuhan yang sangat signifikan. Perkembangan ini tercermin dari data kunjungan wisatawan sepanjang tahun 2024 yang mengalami lonjakan sebesar 32,7 persen. Secara kuantitatif, peningkatan tersebut setara dengan sekitar 2,1 juta wisatawan yang berkunjung ke Palembang. Tingginya angka kunjungan ini tidak terlepas dari daya tarik kota yang kuat, terutama pada potensi wisata religi dan budaya yang dimiliki, sehingga mampu menarik minat wisatawan dari berbagai daerah (Tanjung, 2025).

Dalam dua tahun terakhir, minat wisatawan berkunjung ke Palembang terus meningkat, baik wisatawan lokal maupun mancanegara, mereka menggunakan layanan pramuwisata dari HPI Kota Palembang untuk mendapatkan

pengalaman wisata yang lebih aman, informatif, dan berkesan berikut data wisatawan yang menggunakan jasa HPI Kota Palembang.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan

Tahun	Bulan	Jumlah
2024	Januari	3.303
	Februari	3.479
	Maret	2.254
	April	2.045
	Mei	2.534
	Juni	2.068
	Juli	2.095
	Agustus	2.818
	September	2.994
	Oktober	2.586
	November	2.619
	Desember	4.020
Jumlah		32.815
2025	Januari	3.374
	Februari	4.306
Jumlah		7.680

Sumber : Olah data Penulis, 2025

Keberadaan pramuwisata (*tour guide*) yang berhubungan secara langsung dengan wisatawan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih bermakna.



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

Interaksi yang terjalin tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan serta mendorong keinginan mereka untuk melakukan kunjungan ulang di masa mendatang (Soraya et al., 2021). Selain itu, pramuwisata memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan setiap wisatawan memperoleh pengalaman berlibur yang berkesan, nyaman, dan berkualitas selama mengikuti rangkaian perjalanan wisata (Ariyaningsih, 2024).

Pramuwisata (*tour guide*) dituntut untuk mampu memberikan layanan yang optimal kepada wisatawan. Mutu pelayanan yang disampaikan oleh pramuwisata terbukti berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan wisatawan. Tidak hanya berpengaruh pada kepuasan, kualitas pelayanan yang baik juga turut membentuk citra positif suatu destinasi wisata serta meningkatkan loyalitas wisatawan. Pelayanan yang berkualitas mampu memperkaya pengalaman perjalanan wisatawan sekaligus menciptakan hubungan jangka panjang, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan dan perkembangan

industri pariwisata (Setyawan et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwasannya kepuasan pengunjung domestik terhadap Pura Luhur Uluwatu disebabkan dengan positif serta signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pemandu wisata lokal (Bulu et al., 2023). Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh pemandu wisata berdampak positif serta signifikan pada kepuasan peserta. Dengan layanan yang profesional, informatif, dan bersahabat, pemandu wisata dapat memberikan pengalaman yang memuaskan untuk para partisipan (Ramdhan, 2021).

Berlandaskan hasil tersebut, penulis berkeinginan mengungkap sejauh mana “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata HPI Palembang Terhadap Kepuasan Wisatawan.”

LANDASAN TEORI

1. Pariwisata

Pariwisata dapat dipahami sebagai suatu sistem yang utuh dan tidak terpisahkan, karena di dalamnya terdapat beragam aktivitas wisata yang berlangsung secara kolektif dan saling



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

berhubungan. Pariwisata bukan sekadar satu jenis kegiatan, melainkan merupakan rangkaian aktivitas yang melibatkan berbagai unsur, seperti perjalanan, atraksi, fasilitas, pelayanan, hingga interaksi antara wisatawan dengan masyarakat setempat. Seluruh kegiatan tersebut berjalan secara terpadu dan membentuk satu kesatuan pengalaman wisata yang dirasakan oleh pengunjung. Dengan adanya keterkaitan antaraktivitas tersebut, pariwisata menjadi sebuah ekosistem yang saling mendukung dalam menciptakan pengalaman berwisata yang berkesan dan berkelanjutan (Wirawan, 2022).

Pariwisata meliputi berbagai kegiatan perjalanan wisata yang ditunjang oleh ketersediaan fasilitas serta layanan yang diselenggarakan oleh masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Dari pengertian tersebut, pariwisata dapat diartikan sebagai aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk tujuan hiburan atau rekreasi dalam periode waktu tertentu, tanpa adanya maksud untuk memperoleh

pendapatan atau bekerja di tempat yang dikunjungi (Undang- Undang No. 10 Tahun 2009).

2. Pramuwisata

Pramuwisata (tour guide) adalah tenaga profesional yang memiliki peran dalam mendampingi serta membimbing wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Perannya tidak terbatas pada mengantar wisatawan ke destinasi tertentu, tetapi juga mencakup penyampaian informasi yang komprehensif, seperti penjelasan mengenai sejarah, nilai budaya, dan keunikan dari objek maupun daya tarik wisata yang dikunjungi. Di samping itu, pramuwisata bertanggung jawab untuk menjaga kenyamanan, keamanan, serta tingkat kepuasan wisatawan sepanjang perjalanan, sekaligus menciptakan pengalaman wisata yang berkesan dan bermakna melalui komunikasi, interaksi, dan penyampaian informasi yang menarik (Rustandi et al., 2022).

Pramuwisata (tour guide) adalah tenaga profesional yang memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi, memberikan penjelasan, serta mengarahkan wisatawan



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

mengenai berbagai aspek, terutama yang berkaitan dengan objek dan daya tarik wisata. Keberadaan pramuwisata memiliki peran strategis dalam membantu wisatawan memahami karakteristik destinasi yang dikunjungi, sehingga mereka dapat menikmati pengalaman berwisata secara optimal melalui penguasaan materi yang baik dan kemampuan komunikasi yang efektif (Noor et al., 2023).

3. Keterampilan

Keterampilan dapat diartikan sebagai kemampuan atau keahlian yang dimiliki individu dalam memanfaatkan akal, gagasan, pemikiran, serta kreativitas untuk menyelesaikan permasalahan, melakukan perubahan, maupun menghasilkan sesuatu yang memiliki nilai. Melalui keterampilan tersebut, seseorang mampu menciptakan hasil kerja atau karya yang lebih bermakna dan bermanfaat (Hermansyah & Muslim, 2020).

Pada hakikatnya, keterampilan tidak bersifat statis, melainkan dapat terus berkembang apabila dilatih dan diasah secara berkelanjutan. Proses

latihan yang konsisten serta pembelajaran yang sungguh-sungguh menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan seseorang hingga mencapai tingkat keahlian tertentu. Dengan demikian, pemahaman, penguasaan, dan penerapan keterampilan secara efektif hanya dapat dicapai melalui proses belajar dan latihan yang berkesinambungan (Hariyadin, 2021).

4. Videografi

Videografi merupakan suatu bentuk seni sekaligus praktik yang berkaitan dengan proses pembuatan, pengolahan, dan penyuntingan video dengan memanfaatkan peralatan serta teknologi yang mampu merekam dan memutar ulang gambar bergerak beserta unsur suara. Secara etimologis, istilah videografi berasal dari kata *video* yang mengacu pada visual bergerak, dan *grafi* yang berarti proses penciptaan atau penggambaran visual (Sudirman, 2024). Dalam konteks perkembangan teknologi saat ini, videografi tidak lagi sekadar berfungsi sebagai media dokumentasi, tetapi telah berkembang menjadi sarana komunikasi yang



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

strategis. Videografi berperan penting dalam menyampaikan pesan secara efektif untuk berbagai kepentingan, seperti pendidikan, hiburan, promosi, hingga kegiatan advokasi yang bertujuan membangun kesadaran publik (Febriani, 2024).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui serta menilai sejauh mana kualitas pelayanan dan keterampilan videografi memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan metode eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif sebagai dasar analisis. Metode eksplanatori digunakan untuk menjelaskan dan menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel penelitian, dengan asumsi adanya keterkaitan antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) (Sari et al., 2023).

Jenis penelitian ini mengandalkan data kuantitatif yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik guna menguji hipotesis serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap

fenomena yang diteliti. Melalui pendekatan tersebut, penelitian eksplanatori juga bertujuan untuk memprediksi kondisi di masa mendatang dengan mengidentifikasi variabel independen yang berpengaruh signifikan serta menganalisis dampaknya terhadap variabel dependen yang menjadi fokus utama penelitian.

Lokasi Penelitian

Kota Palembang dipilih sebagai lokasi penelitian karena tingginya tingkat kunjungan wisatawan domestik yang menjadikannya relevan untuk mengkaji kepuasan wisatawan. Selain itu, peran pramuwisata atau *tour guide* yang secara aktif mendampingi wisatawan di berbagai destinasi wisata di Palembang menjadi faktor penting dalam penelitian ini, khususnya terkait kualitas pelayanan dan keterampilan videografi yang dimiliki.

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu empat bulan, yaitu mulai bulan Maret hingga Juli 2025. Selama periode tersebut, peneliti melaksanakan tahapan penelitian secara berurutan, mulai dari perencanaan, proses pengumpulan data, pengolahan dan



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Seluruh tahapan dilakukan secara terstruktur dan sistematis untuk menghasilkan temuan penelitian yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh wisatawan yang melakukan kegiatan wisata dengan memanfaatkan jasa Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kota Palembang. Berdasarkan data yang diperoleh dari HPI Kota Palembang, jumlah wisatawan yang menggunakan layanan tersebut selama periode Januari hingga Desember 2024 tercatat sebanyak 32.815 orang. Data ini digunakan sebagai dasar penentuan populasi penelitian sesuai dengan periode waktu yang telah ditetapkan.

Dalam proses penentuan sampel, peneliti menggunakan pendekatan perhitungan dengan rumus Slovin dengan menetapkan tingkat presisi atau taraf signifikansi sebesar 10%. Hasil perhitungan berdasarkan rumus tersebut menunjukkan jumlah sampel sebesar

99,69, yang selanjutnya dibulatkan menjadi 100 responden sebagai sampel penelitian.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode Skala Likert sebagai alat pengukuran yang digunakan dalam penyusunan kuesioner. Skala Likert berfungsi untuk mengetahui tingkat persetujuan maupun ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan, sehingga sikap, pendapat, atau persepsi responden dapat diukur secara sistematis (Jaya, 2021:69).

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik analisis statistik inferensial yang bertujuan untuk melakukan generalisasi serta memperkirakan karakteristik populasi berdasarkan data sampel yang telah diperoleh. Analisis ini dilakukan melalui beberapa tahapan pengujian statistik.

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Menurut Janna dan Herianto (2021), uji validitas bertujuan untuk menentukan



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

apakah suatu alat ukur dinyatakan sahih atau layak digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila, ketika digunakan secara berulang pada objek yang sama, mampu menghasilkan data yang konsisten dan stabil (Sugiyono, 2019:193).

Dengan demikian, uji reliabilitas berfungsi memastikan keandalan alat ukur yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan uji t (parsial) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Sementara itu, uji Linieritas untuk mengetahui hubungan antara variabel X ke Y Secara Linear.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, digunakan koefisien 2), nilai R^2 berada pada rentang nol hingga satu, di mana nilai yang kecil menunjukkan keterbatasan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Metode analisis inferensial yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Teknik ini dipilih karena mampu menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen yang bersifat metrik, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin melihat hubungan dan pengaruh antarvariabel secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2, Uji Validitas Dan Reliabilitas

Variabel	Item	rhitung	ralpha
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,539	0.828
	X1.2	0,435	
	X1.3	0,532	
	X1.4	0,536	
	X1.5	0,316	
	X1.6	0,550	
	X1.7	0,561	
	X1.8	0,439	
	X1.9	0,535	
	X1.10	0,615	
	X1.11	0,450	
	X1.12	0,562	
	X1.13	0,403	



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

Kepuasan Wisatawan	X1.14	0,579	
	X1.15	0,381	
	X1.16	0,497	
	X1.17	0,535	
	X1.18	0,622	
	Y1	0,542	0.736
	Y2	0,589	
	Y3	0,523	
	Y4	0,597	
	Y5	0,607	
	Y6	0,516	
	Y7	0,628	
	Y8	0,542	
	Y9	0,557	

Sumber : Olah data Penulis, 2025

Intrument yang valid dibuktikan dengan nilai rhitung sama dengan atau > dari nilai rtabel pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%, jadi item instrumen tersebut dimaknai valid. sementara, bila skor rhitung < rtabel, sehingga item instrumen dinyatakan tidak valid serta dinyatakan gugur atau tidak dapat diterapkan dalam penelitian (Janna &

Herianto, 2021), Peneliti menetapkan tingkat signifikansi sebesar 5%, dengan skor r- tabel 0,196. Berlandaskan perolehan uji validitas terhadap setiap butir pertanyaan, diperoleh skor r- hitung > 0,196. Sehingga, seluruh item pada instrument peneltian dinyatakan valid, karena memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

Pada uji Reliabilitas, Intrument yang reliabel dibuktikan dengan skor cronbach's alpha sama dengan atau > 0,60, sementara apabila skor cronbach's alpha < 60 maka instrument tidak reliable (Sugiyono, 2020). Berlandaskan tabel sebelumnya skor cronbach's alpha > 0,60 maka simpulannya pertanyaan yang diusulkan reliabel karena memenuhi kriteria reliabel yang ditetapkan.

Tabel 3, Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandarized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,B}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85098573
	Most Extreme Differences	.064
	Positive	.059
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-Tailed)		.200 ^{c,D}

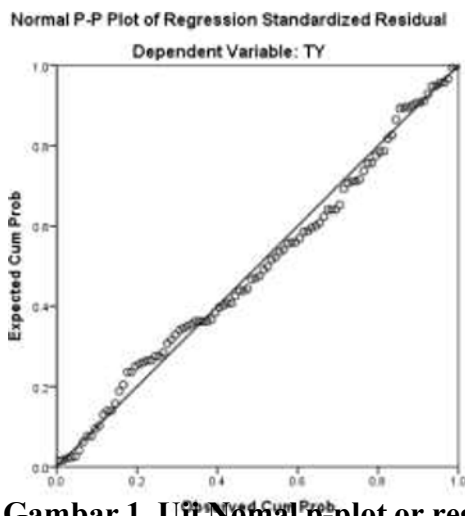


JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

Sumber : Olah data Penulis, 2025

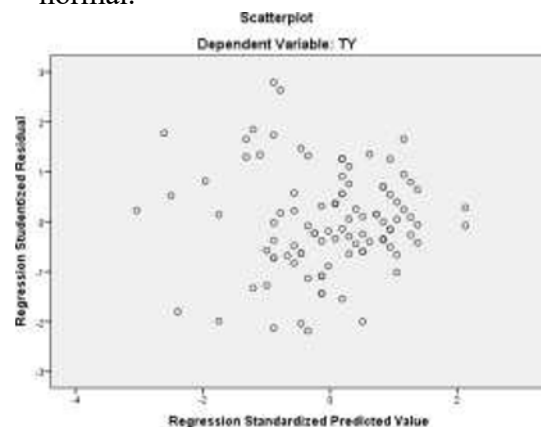
Uji normalitas data bisa dilakukan dengan beberapa cara, seperti uji kolmogorov-smirnov, dan probability plot. Jika skor sig asimtotik (two- tailed) dalam uji Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$, didapat hasil uji normalitas pada tabel 3 diatas bahwa nilainya 200 diatas 0,05 maka data dimaknai terdistribusi secara normal.



Gambar 1. Uji Normal p-plot or regression
Sumber : Olah data Penulis, 2025

Menurut Ghozali (2016), suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik pada diagram probabilitas menyebar dan mengikuti arah yang sama serta membentuk pola garis diagonal. Pola tersebut menunjukkan bahwa sebaran data empiris

mendekati distribusi normal secara teoritis. Pada Gambar 1, terlihat bahwa titik-titik data cenderung mengikuti dan berada di sekitar garis diagonal, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa data penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut, maka data dinilai layak untuk digunakan dalam analisis statistik lanjutan yang mensyaratkan distribusi normal.



Gambar 2. Heteroskedastisitas
Sumber : Olah data Penulis, 2025

Diagram sebar digunakan untuk melihat pola penyebaran titik-titik residu dalam pengujian heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2016), apabila titik-titik residu tersebar secara acak di atas dan di bawah sumbu horizontal serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, menyempit, atau melebar, maka dapat disimpulkan bahwa model



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Pada Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik residu menyebar secara acak di sepanjang sumbu X dan Y tanpa membentuk pola yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan, sehingga model regresi yang digunakan memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Tabel 4, Uji Linieritas

	f_{hitung}	Sig.
Deviation From Linearity	1.215	.249

Sumber : Olah data Penulis, 2025

Menurut Sugiyono (2015:323), suatu hubungan antarvariabel dapat dinyatakan linear apabila nilai signifikansi pada *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari pola hubungan linear yang diharapkan.

Dengan terpenuhinya kriteria ini, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan telah sesuai dengan asumsi

linearitas, sehingga secara statistik model tersebut dinilai logis, relevan, dan layak digunakan untuk menganalisis serta menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian.

Tabel 5, Uji T

Variabel	t_{hitung}	Sig.
Kualitas Pelayanan	14.003	.000

Sumber : Olah data Penulis, 2025

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t didasarkan pada nilai signifikansi (sig.) yang diperoleh dari hasil pengujian statistik. Menurut Sujarweni (2019), apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pada Tabel 5, nilai signifikansi yang diperoleh berada di bawah batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

diterima. Dengan demikian, variabel independen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 6, Uji Koefisien Determinasi

r	R Square
0.817	0.667

Sumber : Olah data Penulis, 2025

Koefisien determinasi dalam penelitian ini dihitung dengan rumus $kd = r^2 \times 100\% = 0,667 \times 100\%$ sehingga diperoleh nilai sebesar 66,7%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 66,7% dalam menjelaskan variasi kepuasan pengunjung. Dengan kata lain, sebagian besar tingkat kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh karakteristik kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, sisanya sebesar 33,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti aspek harga, citra destinasi, fasilitas pendukung, maupun pengaruh eksternal lainnya yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pengunjung.

Tabel 7, Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	Constant	Coefficients	t	Sig.
----------	----------	--------------	---	------

Kualitas Pelayanan	5.159	.434	14.003	.000
R				.817
R ²				.667
Adjusted R Square				.663
Std. Error Of The Estimate				2.865

Sumber : Olah data Penulis, 2025

Interpretasi terhadap nilai hasil analisis regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama, nilai konstanta (α) sebesar 5,259 dan bernilai positif menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dianggap tidak mengalami perubahan atau berada dalam kondisi konstan, maka tingkat kepuasan wisatawan tetap berada pada angka 5,259. Hal ini menggambarkan adanya tingkat kepuasan dasar yang dimiliki wisatawan meskipun tanpa adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Kedua, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,434 dan bernilai positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang searah terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka tingkat kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 0,434. Hubungan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Dengan demikian, apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan wisatawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 43,4%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji linearitas regresi, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,249. Nilai tersebut lebih besar dari batas ketentuan 0,05 ($0,249 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi asumsi linearitas, sehingga dinilai layak, memadai, dan sesuai untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Dengan terpenuhinya asumsi ini, analisis regresi dapat dilanjutkan dan hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara ilmiah.

Selanjutnya, hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut ditunjukkan

oleh nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga secara statistik pengaruh yang dihasilkan dapat diterima. Selain itu, nilai t hitung sebesar 14,003 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,98472 semakin memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan kedua hasil pengujian tersebut, baik uji linearitas maupun uji t, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima. Dengan demikian, kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) di Kota Palembang terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan persamaan regresi linier sederhana, diketahui bahwa variabel



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,434, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas layanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 0,434. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan wisatawan, di mana perbaikan kualitas layanan akan secara langsung meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan.

Lebih lanjut, hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa apabila kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat sebesar 43,4%. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam membentuk kepuasan wisatawan. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas layanan, seperti peningkatan profesionalisme pramuwisata, kejelasan informasi, sikap ramah, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, akan

berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji regresi linearitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,249 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang bersifat linear antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga model regresi yang digunakan dinilai layak dan sesuai untuk dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya, hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *t* hitung sebesar 14,003 yang lebih besar daripada *t* tabel sebesar 1,98472 serta tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah batas 0,05.

Melalui persamaan regresi linier sederhana, dapat diketahui bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu unit akan diikuti oleh peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 0,434 atau setara dengan 43,4%. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, rekomendasi yang dapat diberikan kepada Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kota Palembang adalah agar pramuwisata secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan guna mendorong peningkatan kepuasan wisatawan yang mencapai kontribusi sebesar 66,7%. Upaya peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pelaksanaan dan keikutsertaan dalam program pelatihan yang menitikberatkan pada pengembangan keterampilan komunikasi, pembentukan sikap profesional, serta peningkatan pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan wisatawan. Selain itu, disarankan pula adanya pelatihan terkait penanganan kondisi darurat, seperti pertolongan pertama pada kecelakaan atau luka ringan, serta pelatihan khusus lainnya yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kepada wisatawan secara menyeluruh.

REFERENSI

Ariyaningsih, N. N. D., Permana, I. P. A., Ardiantari, I. A. P. G., & Pratiwi, P. R. Y.

(2024). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris Pramuwisata Lokal Desa Tista Melalui Pelatihan Merancang Tour Itinerary. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 186-194.

Bulu, S. H., Sudana, I. P., & Kristianto, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Pura Luhur Uluwatu. *Jurnal IPTA*, 11(2), 60. <https://doi.org/10.24843/ipta.2023.v11.i02.p09>

Febriani, R. (2024). Penggunaan Videografi Sebagai Alat Komunikasi Alternatif Dalam Penyampaian Informasi Publik. *Merdeka Indonesia Journal International (MIJI)*, 14(5), 1–23.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hariyadin, N. (2021). Jurnal Pendidikan Indonesia Pengembangan Keterampilan Dalam Pembelajaran Nasihudin dan Hariyadin Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia Info Artikel Diterima Diterima dalam bentuk review 08 April 2021 Diterima dalam bentuk revisi r. 2(4), 733– 743.

Hermansyah, H., & Muslim, M. (2020). Urgensi Pengembangan Keterampilan Belajar Abad 21 Di Pendidikan Dasar. *EL-Muhbib: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan Dasar*, 3(2), 184–199. <https://doi.org/10.52266/elmuhib.v3i2.395>

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal- Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

- Statistik yang Benar. Jurnal Darul Dakwah Wal- Irsyad (DDI), 18210047, 1–12.
- Jaya, I. M. L. M. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Quadrant. Kaosari N,K, Y., Fiol, L. J. C., Tena, M. Á. M.,
- Artola, R. M. R., & García, J. S. (2017). The influence of social media in creating expectations. An empirical study for a tourist destination. *Annals of tourism research*, 65, 60-70.
- Noor, M. F., Iswandari, R. K., Uhai, S., & Zulfiani, D. (2023). Pelatihan Pemandu Wisata Bagi Pokdarwis Di Desa Bangun Rejo, Kec. Tenggarong Seberang, Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJOIN : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(10), 1210–1217.
<https://doi.org/10.55681/ejoin.v2i10.1619>
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. Cipta Media Nusantara.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/Ntw_EAAAQBAJ?hl=id&g_bpv=1
- Rustandi, H., R. Sojais, D. A., Samidah, I., Suyanto, J., Murwati, M., & Darmawansyah, D. (2022). Pelatihan Prosedur Keselamatan Bagi Pemandu Pariwisata Air Terjun Trisakti Desa Belitar Seberang. *Jurnal Dehasen Untuk Negeri*, 1(2), 113–118.
<https://doi.org/10.37676/jdun.v1i2.2873>
- Sari Mutia, rachman Habibur, Astuti Nona Juli, Afgani Muhammad Win, S. R. A. (2023). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1), 1–9.
- Sarif, A. (2021). Dampak Beautiful Malino Sebagai Program Ungdampak Beautiful Malino Sebagai Program Unggulan Dalam Mendongkrak Sektor Pariwisata Di Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan Dalam Mendongkrak Sektor Pariwisata Di Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. *Jurnal Renaissance*, 6(1), 733.
<https://doi.org/10.53878/jr.v6i1.138>
- Setyawan, A. H., Nugraeni, N., (2023). Pengabdian Masyarakat Bagi Wisata Bojong Asri Tangguh dan Berdaya Saing. *Nawadeepa: Jurnal 4*.
<http://journal.pencerah.org/index.php/deepa/article/view/250>
- Soraya, M., Soetarto, H., & Alfiyah, N. I. (2021). Optimalisasi pramuwisata dalam pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Sumenep. *Public Corner*, 16(2), 42-63.
- Sudirman, S., & Gorontalo, U. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira. 1(1), 83–92.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna, V. (2020). Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tanjung, W. J. (2025). Sepanjang 2024, Wisatawan ke Palembang Capai 2 Juta Orang. *Detiksumbagsel*.
https://www.detik.com/sumbagsel/wisata/d_7716769/sepanjang-2024-wisatawan-ke-palembang-capai-2-juta-orang



JURNAL PARIWISATA PRIMA

Journal Homepage: <https://journal.poltekparprima.ac.id/index.php/utama>

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 10 Tahun 2009 tentang
Kepariwisataan. Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2009
Nomor 11. Sekretariat Negara.
Wirawan, P. E., & Octaviany, V.(2022).
Pengantar Pariwisata. Nilacakra.