



Pengaruh Kualitas Pelayanan Serta Sistem Kritik dan Saran Digital Terhadap Kepuasan Pengunjung Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, Kota Batu

Hasna Dhiyaul Haq¹, Rr. Tri Istining Wardani², Tri Ramadani Arjo³

Manajemen Pemasaran, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang, Kota Malang, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespondensi: hasnadhiyaulhaq58@mail.com

Diterima: 05-08-2026 | Disetujui: 11-08-2026 | Diterbitkan: 13-08-2026

ABSTRACT

The increasing competition in the tourism industry encourages destination managers to improve service quality and utilize technology as a medium to collect visitors' feedback to enhance customer satisfaction. Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 has implemented a web-based Digital Complaint and Suggestion System through computer booths. This study aims to analyze the influence of Service Quality and the Digital Complaint and Suggestion System on Visitor Satisfaction. This study employed a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to visitors of Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 using a purposive sampling technique. Data were analyzed using a Likert scale measurement, followed by validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, partial and simultaneous tests. The results indicate that both Service Quality and the Digital Complaint and Suggestion System have a positive and significant effect on Visitor Satisfaction, both partially and simultaneously. These variables explain a substantial proportion of visitor satisfaction, indicating that high-quality services and the effective use of digital feedback systems play an important role in improving the visitor experience. In conclusion, Service Quality and the Digital Complaint and Suggestion System are important factors in enhancing Visitor Satisfaction at Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, Batu City. Therefore, management is encouraged to continuously improve service quality and optimize the digital feedback system as an effective evaluation tool.

Keywords: service quality, digital feedback system, visitor satisfaction.

ABSTRAK

Persaingan industri pariwisata mendorong pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memanfaatkan teknologi sebagai media penyampaian kritik serta saran guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 telah menerapkan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* melalui *booth* komputer. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Kritik dan Saran Digital terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis melalui pengukuran instrumen menggunakan skala Likert serta menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji parsial, dan uji simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan serta Sistem Kritik dan Saran Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pengunjung, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pemanfaatan sistem digital berperan penting dalam meningkatkan pengalaman

pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan serta Sistem Kritik dan Saran Digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, Kota Batu. Pengelola disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan serta mengoptimalkan sistem digital sebagai media evaluasi.

Katakunci: kualitas pelayanan, sistem kritik dan saran digital, kepuasan pengunjung.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Haq, H. D., Wardani, R. T. I. ., & Arjo, T. R. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Serta Sistem Kritik dan Saran Digital Terhadap Kepuasan Pengunjung Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, Kota Batu. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(3), 7060-7067. <https://doi.org/10.63822/wnjt1j87>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi sektor pariwisata, termasuk dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Keberhasilan destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tariknya, tetapi juga kemampuan pengelola dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengunjung (Kotler & Keller, 2021; Tjiptono & Chandra, 2019).

Salah satu pemanfaatan teknologi digital adalah Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* yang diakses melalui *booth* komputer. Sistem ini memudahkan pengunjung menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan secara cepat dan terdokumentasi. Wardani (2017) menunjukkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan teknologi berperan dalam mendorong penerimaan serta penggunaan suatu sistem. Informasi yang diperoleh melalui sistem digital juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Laudon & Laudon, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Pratama & Nugroho, 2021). Wardani (2017) menunjukkan pentingnya kemudahan dan kemanfaatan teknologi dalam penggunaan sistem, sedangkan Sudjanarti dkk. (2022) menunjukkan bahwa kualitas informasi digital berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian yang menguji kualitas pelayanan dan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 Kota Batu masih terbatas.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pemanfaatan Sistem Kritik dan Saran Digital di Funtech Plaza masih belum optimal. Penggunaan *booth* komputer relatif rendah, pengelolaan kritik dan saran belum sistematis, dan tindak lanjut terhadap masukan pengunjung belum maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sistem digital terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* terhadap Kepuasan Pengunjung di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 Kota Batu, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dan desain *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, Kota Batu, pada periode November 2025 hingga Januari 2026. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 selama periode penelitian yang berjumlah 40.701 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Kriteria responden meliputi pengunjung yang telah menggunakan wahana Archery atau Virtual Reality (VR) Zombie Hunter, memperoleh pelayanan secara langsung dari petugas, mengetahui atau pernah menggunakan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis

website melalui *booth* komputer, serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sampel sebanyak 101 responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form yang didukung dengan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, buku, dan jurnal ilmiah yang relevan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel 1, sedangkan skala pengukuran disajikan pada Tabel 2.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji *t*), uji simultan (uji *F*), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* terhadap Kepuasan Pengunjung.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	1. Kebersihan fasilitas.	Parasuraman dkk. dalam Tjiptono (2019)
	Keandalan (<i>reliability</i>)	2. Kondisi peralatan.	
		3. Ketepatan pelayanan.	
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	4. Konsistensi layanan.	
		5. Kecepatan pelayanan.	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	6. Respon petugas.	
		7. Kejelasan informasi.	
	Empati (<i>empathy</i>)	8. Keamanan layanan.	
		9. Perhatian petugas.	
		10. Keramahan petugas.	
Sistem Kritik dan Saran Digital (X2)	Kemudahan penggunaan sistem	11. Kemudahan penggunaan.	Laudon & Laudon (2020)
		12. Kejelasan form.	
	Aksesibilitas sistem	13. Akses sistem.	
		14. Kelancaran sistem.	
	Manfaat sistem	15. Penyampaian masukan.	
		16. Evaluasi layanan.	
Kepuasan Pengunjung (Y)	Kesesuaian harapan	17. Harapan terpenuhi.	Kotler & Keller (2021); Tjiptono (2019)
		18. Pengalaman pengunjung.	
	Kepuasan terhadap pelayanan	19. Kepuasan layanan.	
		20. Kepuasan fasilitas.	
	Niat berkunjung kembali	21. Niat berkunjung.	
		22. Rekomendasi pengunjung.	

Sumber : Parasuraman *et al.* dalam Tjiptono (2019), Laudon & Laudon (2020), Kotler & Keller (2021), Tjiptono (2019).

Tabel 2. Skala Likert

Pilihan	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Sugiyono (2018:146)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Mean	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	4,22	Sangat Tinggi
Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,29	Sangat Tinggi
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,37	Sangat Tinggi
Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,34	Sangat Tinggi
Empati (<i>Empathy</i>)	4,32	Sangat Tinggi
Rata - rata Variabel	4,31	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai rata - rata sebesar 4,31 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Indikator dengan nilai rata - rata tertinggi adalah daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 4,37, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah bukti fisik (*tangible*) sebesar 4,22. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengunjung menilai kualitas pelayanan di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 telah berjalan dengan sangat baik, terutama pada aspek kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Tingginya penilaian pada indikator daya tanggap menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat, sigap, dan responsif dalam membantu kebutuhan pengunjung. Sebaliknya, meskipun indikator bukti fisik memperoleh kategori sangat tinggi, aspek ini masih memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas, kebersihan, dan sarana pendukung masih dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman berkunjung yang lebih optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. dalam Tjiptono (2019), bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap dimensi tersebut, semakin tinggi pula persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, secara keseluruhan kualitas pelayanan di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 telah dinilai sangat baik oleh pengunjung.

Tabel 4. Deskriptif Variabel Sistem Kritik dan Saran Digital

Indikator	Mean	Kategori
Kemudahan Penggunaan Sistem	4,18	Sangat Tinggi
Aksesibilitas Sistem	4,23	Sangat Tinggi
Manfaat Sistem	4,39	Sangat Tinggi
Rata - rata Variabel	4,27	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4, variabel Sistem Kritik dan Saran Digital (X2) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,27 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Indikator dengan nilai rata - rata tertinggi adalah manfaat sistem sebesar 4,39, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah kemudahan penggunaan sistem sebesar 4,18. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 telah dinilai sangat baik oleh pengunjung, terutama dalam memberikan manfaat sebagai media penyampaian kritik, saran, dan masukan kepada pengelola.

Tingginya penilaian pada indikator manfaat sistem menunjukkan bahwa pengunjung merasakan kemudahan dalam menyampaikan kritik dan saran sehingga informasi yang diberikan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu, meskipun indikator kemudahan penggunaan memperoleh kategori sangat tinggi, aspek tersebut masih memiliki nilai rata - rata paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem masih dapat terus ditingkatkan agar pengunjung semakin mudah dalam mengakses dan memanfaatkan sistem yang tersedia.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Laudon dan Laudon (2020) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang berkualitas mampu memberikan manfaat bagi pengguna melalui penyediaan informasi yang relevan, mendukung proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan demikian, secara keseluruhan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 telah dinilai sangat baik oleh pengunjung berdasarkan aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan manfaat sistem.

Tabel 5. Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung

Indikator	Mean	Kategori
Kesesuaian Harapan	4,29	Sangat Tinggi
Kepuasan terhadap Pelayanan	4,30	Sangat Tinggi
Niat Berkunjung Kembali	4,37	Sangat Tinggi
Rata - rata Variabel	4,32	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 5, variabel Kepuasan Pengunjung (Y) memperoleh nilai rata - rata sebesar 4,32 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah niat

berkunjung kembali sebesar 4,37, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah kesesuaian harapan sebesar 4,29. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengunjung merasa sangat puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Funtech Plaza Jawa Timur Park 3, sehingga memiliki keinginan yang tinggi untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Tingginya penilaian pada indikator niat berkunjung kembali menunjukkan bahwa pengalaman yang diperoleh selama menikmati wahana dan pelayanan mampu menciptakan kesan positif bagi pengunjung. Kepuasan yang dirasakan mendorong terbentuknya loyalitas pengunjung yang tercermin melalui keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, maupun kerabat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Sementara itu, meskipun indikator kesesuaian harapan memperoleh kategori sangat tinggi, indikator tersebut memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah mampu memenuhi harapan pengunjung, namun masih terdapat peluang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman berkunjung agar mampu melampaui ekspektasi pengunjung. Upaya peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kualitas pelayanan petugas, serta optimalisasi Sistem Kritik dan Saran Digital sebagai media evaluasi pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya. Selain itu, Tjiptono dan Chandra (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 berada pada kategori sangat tinggi berdasarkan aspek kesesuaian harapan, kepuasan terhadap pelayanan, dan niat berkunjung kembali.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sistem Kritik dan Saran Digital berbasis *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 Kota Batu. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menciptakan pengalaman berkunjung yang positif, sedangkan Sistem Kritik dan Saran Digital memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam menyampaikan kritik, saran, dan masukan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola.

Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Sistem Kritik dan Saran Digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dan didukung oleh pemanfaatan sistem digital yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola Funtech Plaza Jawa Timur Park 3 perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan pemanfaatan Sistem Kritik dan

Saran Digital sebagai media evaluasi untuk mendukung perbaikan pelayanan secara berkelanjutan dan meningkatkan pengalaman berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswan, M. K. (2025). Analysis of the role of price in the influence of e-ticketing and e-service quality on visitor satisfaction at Sam Poo Kong, Semarang City. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 13(2).
- Astuti, N. S., & Dewi, L. (2022). Analysis of service quality and tourism destination parts on visitor satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah. *TRJ Tourism Research Journal*, 6(1), 140–151.
- Firdausi, H. S., Alvianna, S., Puspawigati, A., & 'Ulya, A. F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di The Legend Star Park Jawa Timur Park 3 Batu. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 4(2).
- Hartono, O. A. (2022). Pengaruh perceived ease of use dengan concern of information privacy sebagai moderator terhadap intention of use mobile payment di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(4), 405–409.
- Khalida, D. I. (2022). The relationship of service quality with visitor satisfactions at the permanent exhibition of the Indonesian National Gallery collection. *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism*, 4(1).
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Pradnyana, I. P. G. D. (2023). The effect of service quality and e-service quality on customer satisfaction in Bukit Vista hospitality customers. *International Journal of Review Management, Business, and Entrepreneurship*, 3(1), 64–75.
- Prasetyo, A., Irawan, D., Sensuse, D. I., Lusa, S., Wibowo, P. A., & Yulfitri, A. (2023). Evaluation of e-service quality impacts customer satisfaction: One-Gate Integrated Service Application in Indonesian Weather Agency. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(1), 145–152.
- Sudjanarti, D., Khabibah, U., & Wardani, T. I. (2023). Analisis efektivitas kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna media sosial Facebook dan Instagram (studi pada konsumen produk kosmetik Wardah). *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 17(1).
- Tampubolon, Y. N. R., & Paninggiran, H. N. K. (2026). The effect of service quality on customer satisfaction: A study of GOT Travel Batam. *Brilliant International Journal of Management and Tourism*, 6(2).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Udayana, Y. V., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). The influence of e-service quality towards domestic tourists satisfaction in AiryRooms Kuta Bali District. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(1), 108–125.
- Wardani, T. I. (2017). Analisis model kemanfaatan dan kemudahan teknologi dalam menggunakan aplikasi E-Learning Edmodo. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 11(2), 177–189.
- Wilson, N., & Goldie, K. (2022). How SERVQUAL and visitor satisfaction affect loyalty and positive WOM within the Indonesian hotel sector? *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 28–42.