



Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan
Pengunjung pada Wisata Sumber Gentong

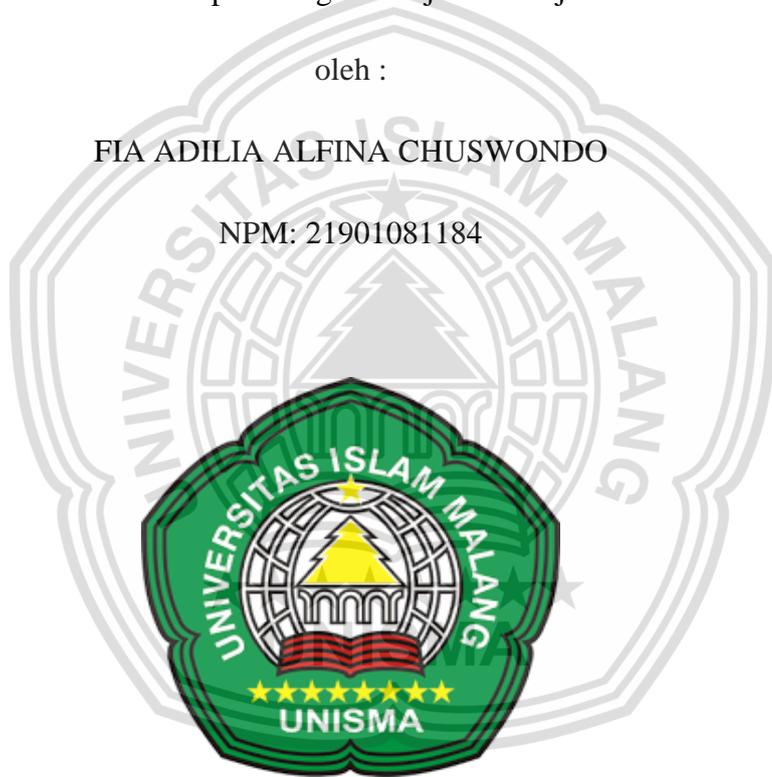
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

oleh :

FIA ADILIA ALFINA CHUSWONDO

NPM: 21901081184



MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

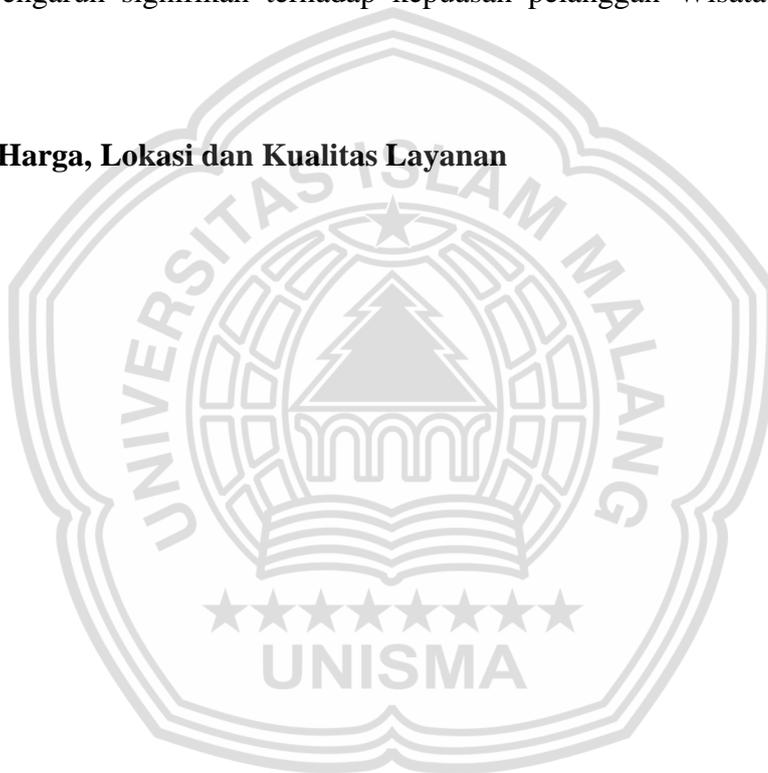
UNIVERSITAS ISLAM MALANG

2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan Wisata Sumber Gentong. Jenis penelitian yang di pakai yaitu kuantitatif. Sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Maholtra, yaitu jumlah indikator x 5 sehingga total sebesar 85 responden. Metode analisis Data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Menggunakan uji F untuk pengujian hipotesis silmutan dan uji t untuk pengujian parsial. Dalam penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wisata Sumber Gentong. Sedangkan secara parsial Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wisata Sumber Gentong.

Kata Kunci: Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, location and service quality on customer satisfaction at Wisata Sumber Gentong. The type of research used is quantitative. Samples were taken using a purposive sampling technique with the Maholtra formula, namely the number of indicators \times 5 so that a total of 85 respondents. Data analysis method used is multiple linear analysis. Using the F test for testing the simultaneous hypothesis and the t test for partial testing. In this study the results obtained indicate that simultaneously a significant effect on customer satisfaction Wisata Sumber Gentong. While partially Price, Location, and Quality of Service have a significant effect on customer satisfaction at Wisata Sumber Gentong.

Keywords: *Price, Location and Service Quality*



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini merupakan suatu negara yang memiliki potensi alam yang sangat besar yaitu berupa kondisi geografis yang terdiri dari ribuan pulau. Kondisi Geografis saat ini sangat menguntungkan dan dapat dikembangkan dalam berbagai sektor. Undang- Undang nomor 10 tahun 2009 bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan yang wisata dan dukungan dan berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menyumbangkan penghasilan yang besar bagi suatu daerah. Oleh karenanya pengembangan sektor pariwisata perlu dilakukan dikarenakan dapat meningkatkan perekonomian daerah dan dapat meningkatkan kesejahteraan daerah. Suparyanto dan Rosad (2020).

Pariwisata merupakan suatu rangkaian yang dapat dilakukan oleh pemerintah, dunia usaha atau swasta dalam menyediakan, menata, mengatur dan melayani kebutuhan orang yang sedang melakukan perjalanan berwisata untuk dapat menikmati daya tarik wisata. Dengan ini banyak masyarakat yang menganggap pariwisata merupakan suatu kebutuhan, maka setiap daerah memiliki tujuan wisata untuk mengembangkan industri pariwisata yang berada di daerah masing masing. Adanya kegiatan pariwisata dapat dinilai dengan baik karena banyak manfaat dan tujuan yang dapat untuk mengangkat derajat daerah tersebut. Alvianna, S. (2017).

Salah satu fenomena dalam masyarakat pariwisata adalah kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh faktor kualitas pelayanan yang dirasakan oleh

sebagian wisatawan selama berwisata. Para pengunjung ini merasa bahwa wisata sumber gentong ini merupakan wisata yang memiliki pemandangan alam yang sangat indah dan air yang jernih dan bersih sehingga pengunjung bisa melihat dasar sungai dengan jelas. Kejernihan air ini disebabkan oleh aliran air yang terus mengalir dari sumbernya. Selain menikmati keindahan alam sumber gentong juga terdapat restoran yang cukup luas dengan desa antik di dalam dan di luar. Menyediakan berbagai jenis makan dan minuman tradisional cukup variatif dengan harga yang cukup normal di tempat yang disebut dengan tujuan wisata. dan tempatnya tidak jauh dari kota dan dapat diakses oleh pengunjung.

Akan tetapi belakangan ini sumber gentong selain banyak dikunjungi oleh wisatawan namun wisata ini memiliki kekurangan yang terkadang membuat para pengunjung ini tidak nyaman. berupa fasilitas sanitasi yang kurang memadai meskipun terdapat beberapa kamar mandi dan toilet terkadang tidak terawat dengan baik, masih ada juga masyarakat yang masih saja menggunakan sumber gentong untuk mencuci baju. Adanya Fasilitas parkir yang terbatas terutama pada saat liburan atau hari libur hal ini menyebabkan kesulitan dalam mencari tempat parkir bagi pengunjung yang datang. Belum tersedianya tempat duduk (gazebo) untuk dapat menikmati wisata sumber gentong.

Oleh karena itu, fenomena pariwisata sumber gentong menunjukkan perlunya pengukuran kualitas layanan yang erat kaitanya dengan kepuasan pengunjung. Karena kualitas pelayanan yang baik antara lain seperti meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, daya tanggap dan kemudahan komunikasi dengan pelanggan. Maka dari itu pengunjung merasa bahwa pelayanan staf sumber gentong bersedia membantu, serta memberikan informasi yang benar dan

bermanfaat, pengunjung akan merasa puas dan kemungkinan akan kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

Wisata sumber gentong merupakan salah satu objek wisata yang terletak di Dusun Genitri, Desa Tirtomoyo, Kec. Pakis, Kab. Malang. Wisata ini terkenal dengan keindahan pemandangannya dan sumber air alami yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang ingin bersantai dan menikmati alam yang asri. Menurut cerita dari masyarakat setempat, sumber gentong ini sudah dikenal dan dimanfaatkan sejak zaman penjajahan belanda. Saat itu sumber gentong ini dijadikan tempat peristirahatan bagi tentara Belanda yang sedang berpatroli di sekitar daerah malang.

Namun seiring berjalannya waktu semakin banyak orang yang datang mengunjungi sumber gentong dan mulai memanfaatkan sumber air panas tersebut untuk kesehatan dan rekreasi. Pada tahun 1992, pemerintah setempat membangun sebuah kolam renang yang menggunakan air alami dari sumber gentong dan menjadikan objek wisata ini semakin populer di kalangan wisatawan lokal. Seiring dengan semakin populernya objek wisata sumber gentong, banyak pengusaha lokal yang mulai berinvestasi di daerah tersebut dengan membangun berbagai fasilitas pendukung, seperti restoran dan terdapat wahana yaitu menaiki perahu bebek, kolam alami, *setting venue spot*, wisata kuliner, berswafoto dan lain sebagainya.

Kepuasan wisatawan merupakan kunci keberhasilan dari suatu destinasi wisata. hal tersebut dikarenakan jika manfaat mengunjungi suatu daerah tujuan wisata sama atau lebih baik maka wisatawan akan merasa sangat puas (*satisfaction*) selama berkunjung, sebaliknya jika lebih buruk dari yang

diharapkan selama berkunjung maka wisatawan akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, wisatawan berbagi pengalaman dengan orang lain. Kepuasan itu sendiri merupakan suatu hasil yang diperoleh berupa kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kesan- kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa. Nurlestari, A. F. (2016).

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sejalan dengan itu menurut Kamsir (2017:47) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan Andi Riyanto. (2018). Dalam suatu perusahaan harus adanya sebuah kualitas pelayanan yang sangat baik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis dan pelanggan juga dapat pembelian ulang.

Menurut Kotler dan Amstrong (2016:324) harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat, kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa. Hasil penelitian yang dilakukan Afidatur Ro'azah. (2021). menjelaskan bahwa harga merupakan unsur penting dalam sebuah perusahaan dimana dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapatkan Income bagi keberlangsungan perusahaan. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Tingkat harga yang ditetapkan dapat mempengaruhi kuantitas yang di jual. Selain itu, harga juga

secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dengan efisiensi produksi.

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:51) menyatakan bahwa lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana pencapaian dengan produk atau jasa kepada para konsumen dan dimana lokasi yang strategis. Hasil penelitian yang dilakukan Robby Fauji, dan Syifa Pramudita Faddila. (2020). Menunjukkan bahwa lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan suatu tempat yang sangat tepat untuk membangun suatu usaha. Menurut tjiptono (2017:106) Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Fenomena yang belum optimal terdapat pada tempat parkir yang masih belum tersedia dengan tepat. Terlihat dari pelanggan yang masih parkir di bahu jalan menuju wisata dikarenakan tidak memiliki lahan parkir yang cukup luas, bagi pengendara motor maupun mobil pelanggan yang sedang berkunjung. dan masih ada juga masyarakat daerah setempat yang masih menggunakan sumber tersebut untuk mencuci baju.

Sehubungan dengan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga Lokasi dan kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Sumber Gentong”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong?

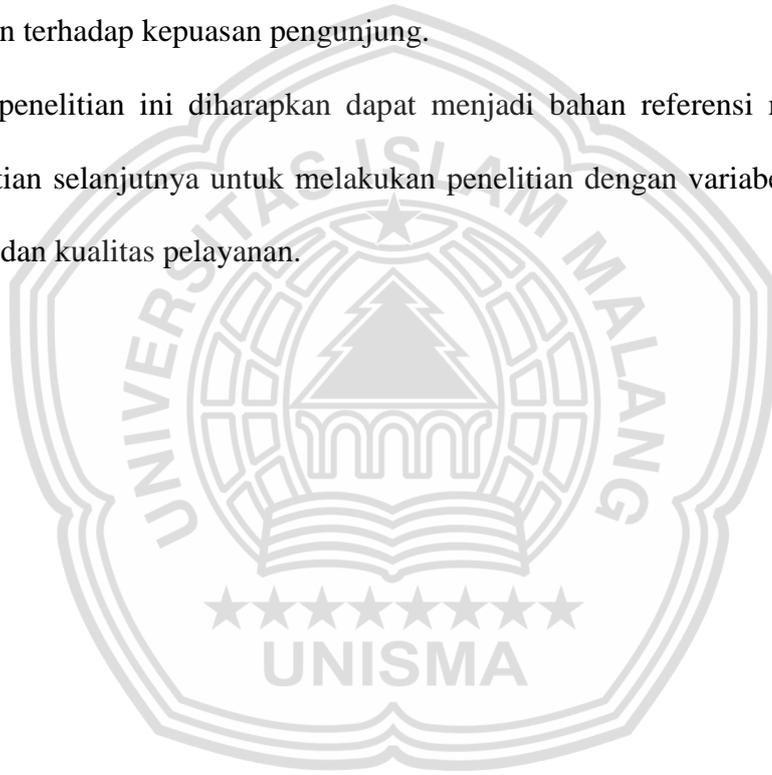
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong
2. Untuk mengetahui dan menganalisis harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong
3. Untuk mengetahui dan menganalisis lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada wisata sumber gentong.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman terkait masalah yang diteliti serta mampu meningkatkan Harga, Lokasi, dan kualitas layanan supaya pengunjung dapat memutuskan kepuasan terhadap perusahaan tersebut.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan, solusi atau saran pada penulis sebagai wawasan pembaca tentang harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi masukan penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, didapat kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengunjung wisata sumber gentong.
- b. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata sumber gentong
- c. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata sumber gentong
- d. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata sumber gentong

5.2 Keterbatasan

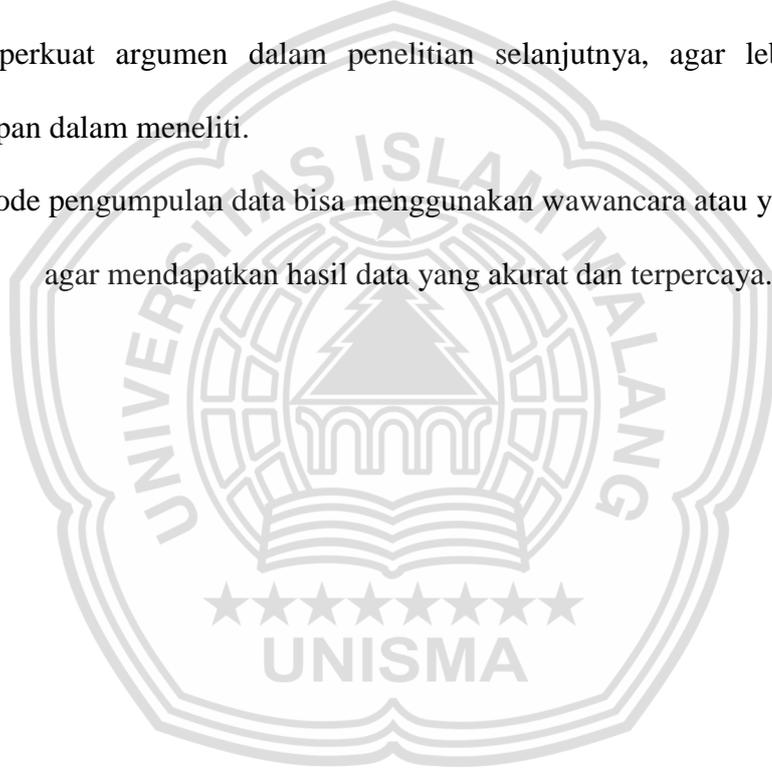
Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini terbatas hanya menggunakan tiga variabel, yaitu Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan.
- b. Saat mengumpulkan data atau informasi yang diberikan kepada responden melalui google form, beberapa orang tidak menunjukkan pendapat yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena faktor perbedaan pendapat dan kejujuran responden.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut:

- a. Hasil dari responden yang sudah menjawab beberapa item pernyataan dari setiap variabel harus diperhatikan oleh perusahaan agar ada peningkatan yang baik mengenai variabel.
- b. Perlu menambah atau mengganti beberapa variabel guna untuk memperkuat argumen dalam penelitian selanjutnya, agar lebih luas cakupan dalam meneliti.
- c. Metode pengumpulan data bisa menggunakan wawancara atau yang lain agar mendapatkan hasil data yang akurat dan terpercaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Afidatur Ro'azah. (2021). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Alana, P. R., dan Putro, T. A. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek*. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Alvianna, S. (2017). *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang*. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1). <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i1.1263>
- Andi Riyanto. (2018). *Kepuasan Pelanggan*. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Anggono, A. J. S. (2018). *Pengaruh Harga dan Word of Mouth terhadap Keputusan Berkunjung (Survei pada Pengunjung Wisata Paralayang , Kota Batu)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(3), 190–197.
- Endarwita, E. (2020). *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengunjung Objek Wisata Linjuang Di Kota Lubuk Sikaping*. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(3), 500–510. <https://doi.org/10.31846/jae.v8i3.295>
- Febriandi, dkk (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Wisata Waduk Sidodadi Glenmor Banyuwangi*. *Prosiding Ekonomi Kreatif Di Era Digital*, 1(1), 376–387.
- Iqbal Krisdayanto, dan Haryono, A. T. (2019). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina*. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Abstrak*, 2(2), 2–16.
- Lesmana, dkk (2017). *Produksi dan Produktivitas Hasil Tangkapan Kapal Tuna Hand Line yang Berpangkalan di Kelurahan Mawali, Kecamatan Lembeh Utara, Kota Bitung*. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Perikanan*, 2(6), 205–211.
- Mahfudi, H. N. (2020). *Hubungan Peran Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas V SDN Legokulon 2*. *Education and Learning of Elementary School*, 1(1), 1–9. <http://ejournal.stkipmodernngawi.ac.id/index.php/ELES/article/view/177>

- Nikmatur, R. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. Jurnal Hikmah, 14*(1), 63.
- NURLESTARI, A. F. (2016). *PENGARUH DAYA TARIK WISATA TERHADAP NIAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TAMAN SAFARI INDONESIA CISARUA BOGOR. 2, 1–9.*
- Prayogi, E. (2020). *Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Pantai Gemah Kabupaten Tulungagung (Studi Pada Wisatawan Pantai Gemah). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 8*(2), 20–38.
- Robby Fauji, dan Syifa Pramudita Faddila. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Johar Futsal Karawang. Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif, 5*(2), 35–56.
<https://doi.org/10.36805/manajemen.v5i2.1029>
- Syahidin, S., dan Adnan, A. (2022). *Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. Gajah Putih Journal of Economics Review, 4*(1), 20–32.
<https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>
- Suparyanto dan Rosad (2020). *THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO SATISFACTION VISITOR AT NATURAL PARKGROJOGAN SEWU TAWANGMANGU KARANGANYAR REGENCY CENTRAL JAVA. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5*(3), 248–253.
- Suratno,dkk (2016). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang. Journal Of Management,2*(2)1–16.
<https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/502/488>
- Tahir. M.A, I. E. (2020). *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta. Proceeding SENDIU, 978–979.*