

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat vital dalam sektor pariwisata dan layanan pada umumnya karena kepuasan pelanggan dapat menciptakan pengalaman positif bagi individu yang mengunjungi suatu tempat atau menggunakan layanan tertentu, kepuasan dapat dijadikan pengukur layanan yang diberikan dan manfaat yang didapatkan, dan kepuasan juga sangat penting karena mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan kepada orang lain, pelanggan merasa puas jika keinginan dan kebutuhannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan besar kemungkinan akan menjadi pelanggan tetap dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2013), kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang timbul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diantisipasi dengan harapan yang dimiliki. Dengan kata lain, jika kinerja produk/jasa tidak memenuhi harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa. Jika kinerja sejalan dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Menurut Firmansyah & Fatihudin, (2019), Kepuasan pelanggan adalah evaluasi atau parameter sejauh pengguna produk atau jasa dari suatu perusahaan merasa puas dengan barang atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan melibatkan perbandingan antara harapan mereka dengan persepsi pengalaman yang mereka alami.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan pelanggan Nabila *et al.*, (2022), dapat disimpulkan bahwa,

pelanggan merasa puas terhadap atraksi, fasilitas, aksesibilitas, dan pelayanan tambahan. Sedangkan penelitian Samsidar, (2021), menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap destinasi pariwisata dapat di pengaruhi oleh harga, promosi, lokasi, orang, proses, dan bukti fisik. Sedangkan penelitian Benklah *et al.*, (2022), Harmaja *et al.*, (2022), Halim, (2023), Jati & Soliha, (2023) menyimpulkan bahwa pelanggan puas karena pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Wulansari *et al.*, (2023), Tafona & Waruwu, (2023), menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan paling dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan harga tidak menjadi peran utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan. Tifana *et al.*, (2021), menyimpulkan bahwa kepuasan pengunjung dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan, harga, dan promosi.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, harga menjadi salah satu faktor yang sangat dipertimbangkan dalam membentuk kepuasan, karena keselarasan antara jumlah uang yang dibayarkan oleh pelanggan dan nilai yang mereka terima dari suatu jasa atau dapat secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan. Apabila pelanggan merasa bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas atau manfaat yang diperoleh, besar kemungkinan mereka akan merasa puas. Di sisi lain, jika harga dianggap tidak sepadan dengan nilai yang diterima, hal tersebut dapat menjadi penyebab ketidakpuasan.

Menurut Alma, (2016), harga dapat dipahami sebagai satuan moneter atau ukuran lainnya, termasuk barang dan jasa, yang diberikan atau ditukarkan untuk memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa,

sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Armstrong, (2008), harga dapat dijelaskan sebagai sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai tukar konsumen atas manfaat-manfaat yang diperoleh dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut yang dibayarkan oleh pelanggan.

Hasil penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini dan meneliti tentang harga terhadap kepuasan pelanggan Ridonny & Riyadi, (2023), Sa'adah *et al.*, (2023), Benklah *et al.*, (2022), Dzulvida, (2021), menyimpulkan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan pastinya melihat harga yang diberikan jasa tersebut setara atau tidak dengan pesaingnya. Sedangkan penelitian Wibiksana *et al.*, (2022), Halim, (2023), Fitrianti *et al.*, (2023), Suwarsono *et al.*, (2022), Gulo & Yunita, (2023), Rizdiyanti *et al.*, (2022), menyimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berikutnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sangat penting karena mempengaruhi pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan suatu layanan yang di berikan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, membantu mempertahankan dan menarik pelanggan baru, serta menciptakan hubungan jangka panjang yang berkelanjutan. Di sisi lain, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan kekecewaan, kehilangan pelanggan lalu menyebabkan akhir dari jasa tersebut.

Menurut Tjiptono & Candra, (2016), kualitas pelayanan mencakup konsep keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya

manusia, dan lingkungan. Kualitas ini tidak hanya memenuhi tetapi juga dapat melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi parameter untuk mengukur sejauh mana tingkat pelayanan yang disediakan dapat mencapai standar yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Indrasari, (2019:61) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan" merupakan suatu kondisi yang dinamis yang terhubung secara erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan ini setidaknya harus memenuhi atau bahkan dapat melampaui harapan pelayanan yang diantisipasi.

Menurut hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan Intan *et al.*, (2021), Sanjaya *et al.*, (2023), Suhartapa, (2022), Monica & Marlius, (2023), Setiawan & Bahrin, (2023), Wulansari *et al.*, (2023), Realino *et al.*, (2023), (Ridonna & Riyadi, (2023), Putri, (2023) menyimpulkan bahwa kelima indikator, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, secara keseluruhan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jadi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Riki Kusuma Marga, (2022) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kota Batu, terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, merupakan kota yang berada di kawasan dataran tinggi dan telah menjadi salah satu tujuan pariwisata terkenal di Indonesia. Daerah ini menawarkan udara yang sejuk dan keindahan alam yang menarik, menjadikannya destinasi yang menarik bagi para pengunjung. Selain itu, Kota Batu juga terkenal dengan beragam atraksi wisata, taman bermain, dan kebun buah, yang menarik minat baik dari

wisatawan lokal maupun internasional, membahas tentang wisata di kota batu dapat dilihat dalam tabel 1.1 terdapat beberapa objek wisata yang ada di batu:

Table 1.1 Data Objek Wisata Kota Batu

Tahun 2020			Tahun 2021		Tahun 2022	
No	Objek Wisata	Total Pengunjung	Objek Wisata	Total Pengunjung	Objek Wisata	Total Pengunjung
1	Jatim Park II	319,963	Jatim Park II	305,952	Jatim Park II	720,831
2	Taman Rekreasi Selecta	253,858	Taman Rekreasi Selecta	272,686	Taman Rekreasi Selecta	643,350
3	Jatim Park III	230,718	Jatim Park III	250,209	Jatim Park III	590,177
4	Museum Angkut	198,217	Museum Angkut	145,382	Museum Angkut	460,640
5	Eco Green Park	142,223	Eco Green Park	155,537	Eco Green Park	439,459
6	Jatim Park I	119,462	Jatim Park I	170,339	Jatim Park I	723,187
7	BNS (Batu Night Spectacular)	102,163	BNS (Batu Night Spectacular)	104,505	BNS (Batu Night Spectacular)	303,272
8	Pemandian Tirta Nirwana	100,891	Pemandian Tirta Nirwana	28,879	Pemandian Tirta Nirwana	51,355
9	Predator Fun Park	73,858	Predator Fun Park	65,003	Predator Fun Park	163,744
10	Gunung Banyak	44,681	Gunung Banyak	26,736	Gunung Banyak	54,305
11	Wonderland Waterpark	3,121	Wonderland Waterpark	6,492	Wonderland Waterpark	9,513
12	Kampoeng Kidz	1,560	Kampoeng Kidz	0	Kampoeng Kidz	0
14	Pemandian Air Panas Cangar	93,505	Pemandian Air Panas Cangar	42,618	Pemandian Air Panas Cangar	115,544
15	Wana Wisata Coban Rais	25,503	Wana Wisata Coban Rais	14,235	Wana Wisata Coban Rais	28,518
16	Wana Wisata Coban Talun	16,575	Wana Wisata Coban Talun	10,643	Wana Wisata Coban Talun	52,511
17	Taman Dolan	13,871	Taman Dolan	25,341	Taman Dolan	11,926

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Batu 2023.

Berdasarkan tabel 1,1 di atas yang merupakan data objek wisata di kota batu dengan jumlah total pengunjung di setiap tahunnya, dapat dilihat bahwa dari tabel di atas ada salah satu objek wisata yaitu Jawa Timur Park 2, destinasi wisata Jawa Timur Park 2 adalah wahana wisata modern sebagai tempat rekreasi dan taman belajar mengenal habitat hewan di alam liar. Di wisata Jawa Timur Park 2 ada beberapa wahana yang beragam seperti: Reptile Garden, Aquarium, Savannah, Pasar Afrika dan area Naik Gajah. Masih ada

lagi Fantasy Land, swimming pool, New Safari, Jelajah Benua, Batu *Adventure Land* dengan fasilitas ATV dan sejenisnya. Ada *Happy Land, Animal Coaster, Fun House, River Adventure, Cafe Istana Semut* dan masih banyak lagi lainnya. Jawa Timur Park 2 Batu Malang terdiri dari Museum Satwa, Batu Secret Zoo ( Kebun Binatang Modern), Eco Green Park. Berikut penjelasan mengenai wahana wisata yang ada masing masing tempat wisata di Jawa Timur Park II.

Wahana Di Museum Satwa, tempat wisata yang berisi tentang replika dunia hewan , jadi sobat semua bisa belajar banyak tentang binatang mulai dari habitat, kerangka/ fosil dsb. Atraksi wisata di dalamnya adalah Museum Satwa Terbesar di Indonesia, Gajah Warna-Warni, Sangkar Raksasa, Insectarium, Imperial Eagle, Harimau Sumatra, *Racoon, Wanantara Show, Galeri Fosil, Khazanah Pengetahuan Fauna, California Sea Lion, Snow Leopard, Red Fox, Polar Bear, African Lion, Gemsbok, Hippo, Lion-Zebra, Zebra, Badak, Grizzly Bear.*

Wahana Di Batu Secret Zoo, kebun binatang modern yang dinamakan batu secret zoo. Lokasi Secret Zoo ini sendiri satu komplek dengan Museum Satwa. Kebun binatang modern dengan banyak koleksi binatang satwa yang langka serta tidak kalah bagus dengan kebun binatang lain yang ada di Indonesia. Arsitektur kebun binatang ini sudah berskala internasional. Adapun beberapa atraksi di wahana *secret zoo* diantaranya *Lemur Kingdom, Entrance Secret Zoo, Monkey Island, Nocturnal House, Reptile Garden, Zona Aquarium, Savannah, Waterpark / Kolam Renang Jatimpark* untuk anak dan dewasa, *Fantasy Happyland, Baby Zoo, Safari Farm, River Adventure, Tiger Land.*

Wahana Di *Eco Green Park*, konsepnya masih tetap sama yaitu tentang alam dan dunia hewan yang unik hampir mirip dengan *secret zoo* namun koleksi binatangnya lebih mengarah ke jenis burung dan ada banyak berbagai macam tanaman. Wahana atraksi yang ada di tempat ini diantaranya Gerbang Masuk *Eco Green Park*, *Walking Bird*, *Cassowary*, *Emu*, *Japanese Crane*, *Ostrich*, *Flamingo Greater*, *Scarlet Ibis*, *Jungle Adventure*, *Taman Biogas*, *Golden Pheasant*, *Lady Amherst Pheasant*, *Silver Pheasant*, *Recycle*, *Wood Recycle*, *World of Parrot*, *Amazon Parrot*, *Yellow-backed Chattering Lory*, *Major Mitchell Parrot*, *Military Macaw*, *Palm Cockatoo*, *Scarlet Macaw*, *Sun Conure*, *Feeding Sun Conur*, Foto Bersama Burung, *Javan Peacock*, *Lesser Bird of Paradise*, *Black Swan*, *Mandarin Duck*, *Wood Duck*, *Snowy Owl*, *Bald Eagle*, *Egyptian Vulture*, *Elang Jawa*, *European Eagle Owl*, *Sea Eagle*, *Cassidix Hornbill*, *Great Indian Hornbill*, *Livingstone Turaco*, *Rhinoceros Hornbill*, *Toco Toucan*, *Lesser Adjutant*, *Bird Gallery*, *Rumah Terbalik*, *Water Outbond*, *Merpati Dunia*, *Pasar Burung Tempo Doeloe*, *Exotic White Peacock*, *White Indian Peacock*, *Bird Show*, *Eco Science Center*, *Hanoman 3D Dome Cinema*, *Eco Journey*.

Wisata Jawa Timur Park 2 dalam tabel 1.1 memiliki total pengunjung paling ramai dikunjungi dibandingkan dengan objek wisata lainnya. Jumlah pelanggan Jawa Timur Park 2 di tahun 2020 sebesar 319,963 dan mengalami penurunan pengunjung di tahun 2021 menjadi 305,952 disini bisa di lihat penurunan dari 2020 hingga 2021 termasuk penurunan yang relatif kecil, tetapi di tahun 2022 tidak bisa di pungkiri bahwa wisata Jawa Timur Park 2 memiliki peningkatan yang sangat besar yaitu dengan jumlah pelanggan sebesar

720,831. Alasan peneliti mengambil objek wisata Jawa Timur Park 2 karena jumlah pelanggan 3 tahun terakhir menempati posisi teratas dan paling ramai dikunjungi. Berdasarkan lampiran 1 menunjukkan jumlah berkunjung wisatawan terhadap objek wisata Jawa Timur Park 2, rata-rata kunjungan paling banyak yaitu 2 kali dan selebihnya ada yang 1 sampai 4 kali berkunjung, mereka mengungkapkan bahwa yang mereka dapat merasakan tingkat kepuasan yang besar sehingga mereka mempunyai rasa ingin berkunjung Kembali. Karena kebanyakan pengunjung yang berkunjung 2 kali, disini peneliti ingin meneliti tentang kepuasan pelanggan di Jawa Timur Park 2.

Table 1.2 Harga Tiket Wisata Jawa Timur Park 2

No	Wisata	Harga		No	Wisata	Harga	
		Weekday	Weekend			Weekday	Weekend
1	Jatim Park 2	140.000	170.000	9	Pemandian Nirwana	20.000	20.000
2	Jatim Park 3	140.000	160.000	10	Air Panas Cangar	19.500	21.500
3	BNS (Batu Night Spectacular)	110.000	140.000	11	Wonderland Waterpark	10.000	20.000
4	Jatim Park 1	100.000	130.000	12	Kampoeng Kidz	15.000	15.000
5	Museum Angkut	100.000	120.000	13	Wana Wisata Coban Talun	12.000	12.000
6	Eco Green Park	55.000	75.000	14	Taman Dolan	10.000	15.000
7	Predator Fun Park	50.000	65.000	15	Gunung Banyak	10.000	10.000
8	Taman Rekreasi Selecta	50.000	50.000	16	Wana Wisata Coban Rais	10.000	10.000

Sumber : Traveloka.com

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai harga di atas menunjukkan bahwa Jawa Timur Park 2 memiliki harga yang relatif mahal daripada wisata lainnya, berikut Harga Tiket Masuk Jatimark 2:

Batu Secret Zoo + Museum Satwa. *Weekday* (senin – Kamis) Harga Rp 110.000, *Weekend* (Jum'at – Minggu) Harga Rp 120.000,



Tiket Masuk Jatim Park 2 (Batu *Secret Zoo* + Museum Satwa ) + *Eco Green Park Weekday* (senin – Kamis) Harga Rp 130.000. *Weekend* (Jum'at – Minggu) Harga Rp 150.000,

*Eco Green Park, Weekday* (senin – Kamis) Harga Rp 50.000. *Weekend* (Jum'at – Minggu) Harga Rp 65.000. Dari harga di atas mengapa masih banyak pelanggan yang datang untuk berlibur di Jatim Park 2. Lampiran 2 salah satu pelanggan yang memberikan ulasan tentang harga yang diberikan Jawa Timur Park 2 itu sesuai dengan apa yang dia dapatkan dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh Jatim Park 2.

Berdasarkan lampiran 3. Tripadvisor yang merupakan sebuah web dan berfokus pada bidang pariwisata yang menunjukkan adanya penilaian kualitas pelayanan yang di berikan oleh pelanggan Jawa Timur Park 2, mereka yang sudah mempunyai pengalaman berkunjung berinisiatif untuk menilai bahwa Jawa Timur Park 2 mempunyai kualitas pelayanan yang sangat baik dan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan, tetapi masih ada juga ulasan pelanggan yang menilai buruk tentang pelayanan di Jawa Timur Park 2 sebanyak 40 orang yang rata-rata menilai bahwa karyawan terkadang tidak sopan terhadap pelanggan. Ulasan tersebut mempunyai total review 711 dan memiliki rating 4.5 / 5.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, sangat penting untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya di jelaskan maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapat responden mengenai harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Variabel manakah yang paling dominan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka terdapat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pendapat responden mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan
2. Untuk menguji dan menganalisis harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk menguji dan menganalisis variabel manakah yang paling dominan antara harga atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan atau referensi bagi peneliti yang akan datang khususnya terkait pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

##### b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak manajemen Jawa Timur Park 2 dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan.

