

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi sumber daya alam yang sangat besar, baik dari segi keanekaragaman hayati maupun peninggalan sejarah. Dengan memanfaatkan sumber daya alam secara bijak dan kreatif, sektor pariwisata dapat menjadi salah satu pendorong utama perekonomian masyarakat. Pembangunan pariwisata yang berbasis pada keindahan alam, keragaman budaya, dan peninggalan purbakala dapat menarik wisatawan domestik dan internasional, sehingga meningkatkan pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

Pariwisata, sebagaimana dikatakan Damanik dan Weber dalam Jurnal Cakrawala, pariwisata adalah fenomena pergerakan manusia, barang dan jasa yang sangat kompleks sifatnya. Kompleksitas yang dimaksud adalah karena terkait dengan organisasi, hubungan-hubungan kelembagaan dan individu, kebutuhan layanan, penyedia kebutuhan layanan dan sebagainya.² Kondisi kepariwisataan nasional dari waktu ke waktu semakin berkembang. Hal ini dapat dilihat dari kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB (Produk Domestik Bruto (PDB) nasional tahun 2019 sebesar 5.3% dan menyerap sekitar 14,4 juta tenaga kerja. Dari kenyataan tersebut, maka terlihat pariwisata Indonesia

² Puji Wahono, dkk. Prospek Ekonomi Pengembangan Potensi Lokal Dalam Mendukung Pengelolaan Wisata Di Wilayah Sekitar Gunung Bromo, Jurnal Cakrawala, Vol. 11 No. 2, 2017, h. 197.

mempengaruhi nilai manfaat ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, sektor pariwisata juga berkontribusi secara signifikan terhadap pembangunan nasional.³

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, menjelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwasannya pariwisata merupakan semua kegiatan perjalanan dengan cara berkeliling-keliling dari tempat yang satu ke tempat yang lain dan didukung dengan fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Potensi dan pengembangan wisata di banyak negara berkembang mulai menyusul negara-negara maju. Ini dilakukan karena seperti dikatakan Tosun dan Timothy sektor pariwisata merupakan sumber penting dari pemasukan devisa sekaligus pembukaan lapangan kerja. Stabilitas politik, pembentukan kelembagaan yang dapat mendukung pariwisata, desentralisasi perencanaan dan pengembangan obyek yang spesifik, kerjasama pemerintah dengan swasta dan agen internasional merupakan faktor-faktor yang sangat penting bagi pengembangan kepariwisataan.⁵

³ Kemenparekraf, *Studi Mengenai COVID-19, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif, 2020, h. 38.

⁴ I Made Adikampana, *Pariwisata Berbasis Masyarakat*, (Cakra Press: Denpasar, Bali, 2017), h. 6.

⁵ Sintya Jayanti, dan Yulianthini, *Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga*, Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, Vol. 5, No. 3, 2022, h. 308.

Tujuan pariwisata di atur dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, bab 2, pasal 4 yaitu : (1) meningkatkan pertumbuhan ekonomi; (2) meningkatkan kesejahteraan masyarakat; (3) menghapus kemiskinan; (4) mengatasi pengangguran; (5) melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya; (6) memajukan kebudayaan; (7) mengangkat citra bangsa; (8) memupuk rasa cinta tanah air; (9) memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa, dan; (10) mempererat persahabatan antar bangsa.⁶ Pariwisata dapat dijadikan alat sebagai pengembangan yang potensial, meningkatkan kesejahteraan masyarakat seperti tersedianya lapangan pekerjaan dan adanya kesempatan membuka peluang usaha bagi masyarakat, dapat menumbuhkan dan meningkatkan pengenalan budaya dan rasa cinta terhadap tanah air serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bersumber dari pajak, retribusi parkir dan karcis wisatawan yang berkunjung.⁷

Dalam mengembangkan sektor pariwisata, kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sangat diperlukan. Konsep *Good Governance* menekankan pentingnya kerjasama antar elemen dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, tidak hanya pemerintah saja yang berperan, tetapi juga swasta dan masyarakat. Kerjasama ini sangat penting mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah daerah jika melakukan pembangunan secara mandiri. Dalam undang-undang nomor 6

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata., 2009.

⁷ Dhea, Nurmayasari, *Strategi Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Dalam Pengembangan Pariwisata Di Desa Canggu Kecamatan Badas Kabupaten Kediri. Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, 2017.*

tahun 2014 memaparkan bahwasannya pemerintah desa mempunyai kewenangan, salah satunya yaitu “kewenangan lokal berskala desa adalah kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat Desa yang telah dijalankan oleh desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh Desa atau yang muncul karena perkembangan desa dan prakarsa masyarakat Desa, antara lain tambatan perahu, pasar desa, tempat pemandian umum, saluran irigasi, sanitasi lingkungan, pos pelayanan terpadu, sanggar seni dan belajar, serta perpustakaan desa, embung desa, dan jalan desa”.⁸

Wisata yang dikelola oleh Dinas/Pemerintah di Kabupaten pasuruan, meliputi Wisata Agro, Wisata Budaya, dan Wisata Alam. (1) Wisata Agro merupakan wisata yang menggunakan lahan pertanian yang dijadikan daya tarik wisatawan, antara lain: Kebun Raya LIPI di Kecamatan Purwodadi, PG Kedawung di Kecamatan Grati, wisata apel/Agro Krisna, Bunga Krisan dan Paprika, Peternakan Sapi Perah, Jamur, Durian, Wisata Bhakti Alam di Kecamatan Tukur. (2) Wisata Budaya, yaitu kegiatan pariwisata dengan menggunakan budaya sebagai daya tarik dan mengunjungi tempat-tempat bersejarah untuk tujuan mempelajari suatu budaya di tempat yang dikunjungi.

Wisata Budaya di Kabupaten Pasuruan, yaitu Makam Mbah Segoropuro di Rejoso, Goa Jepang/Inna Tretes, Candi Belahan, Mbah Ratu Ayu di Bangil, Candi Jawi, Candi Gununggangsir, Makam Mbah Semendhi di Winongan, kawasan Masjid Cheng Ho, Makam Ki Ageng Penanggungan, dan Pertapaan Abiyoso serta Pertapaan Indrokilo. (3) Wisata Alam merupakan

⁸ Inskeep, *Pengembangan Pariwisata*, Yogyakarta: Mitra Gama Widya, 2015, h. 56.

kegiatan rekreasi yang menggunakan potensi sumberdaya alam, baik alami maupun usaha budidaya sehingga dapat menarik wisatawan untuk menikmati keindahan dari sumber daya alam tersebut. Antara lain: Pemandian Alam Banyu Biru di Winongan, Air Terjun Coban Baung di Purwodadi, Air Terjun Putuk Truno di Prigen, Danau Ranu di Grati, Sumber Air Umbulan di Winongan, Taman Candra Wilwatikta di Pandaan, Gunung Bromo dan Air Terjun Kakek Bodho.⁹

Sedangkan salah satu wisata yang dikelola oleh Daerah/Desa yaitu wisata Telaga Sewu yang terletak di Dusun Klagen Desa Duren Sewu Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Telaga Sewu ini merupakan potensi yang dimiliki oleh Desa Duren Sewu dengan sumber air yang melimpah, dengan luas kolam pemandian Telaga Sewu ± 1 Ha, dan total luas Wisata Telaga Sewu adalah ± 3.000 m². Hal inilah yang menjadikan Telaga Sewu sebagai desa wisata karena mencerminkan keaslian desa. Dimana awal pemanfaatan Telaga Sewu ini untuk pemenuhan kebutuhan air bersih dan irigasi pertanian karena lahan disana kurang subur dan struktur tanah yang berpasir serta berbatu dan kandungan lumpur yang sedikit. Kemudian pemerintah desa dan pihak Wisata Telaga Sewu melakukan upaya menata dan melakukan pembangunan-pembangunan didalamnya. Telaga Sewu ini ada sejak tahun 2004 dan diresmikan pada tahun 2006, jadi Telaga Sewu sudah dikembangkan selama kurang lebih 13 tahun.¹⁰

⁹ M. Daimul Abror, dan Junari, *Collaborative Governance dalam Pengembangan Wisata Telaga Sewu Di Desa Duren Sewu Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan*, Jurnal Administrative Reform, Vol.11, No.1, 2023, h. 79.

¹⁰ *Ibid.*, h. 84

Jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Pasuruan melonjak tajam pada tahun 2022, mencapai 2.378.297 orang. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun 2021, yang hanya mencapai 1.359.297 orang. Kenaikan ini diperkirakan disebabkan oleh dicabutnya PPKM pada tahun lalu, yang membuat masyarakat kembali bersemangat untuk berlibur. Taman Safari Indonesia II Prigen menjadi destinasi wisata paling populer di Kabupaten Pasuruan, dengan jumlah pengunjung mencapai sekitar 600.000 orang. Disusul oleh Cimory Prigen, Pemandian Telogo Sewu Pandaan, Kebun Raya Purwodadi, dan sejumlah tempat wisata lainnya.¹¹

Data jumlah pengunjung diperoleh dari laporan tiket masuk tempat wisata. Kemungkinan jumlah wisatawan yang sebenarnya lebih tinggi karena beberapa tempat wisata belum melaporkan data mereka. Meningkatnya kunjungan wisata ke Kabupaten Pasuruan menandakan kebangkitan sektor pariwisata setelah pandemi. Hal ini juga tercermin dari tingginya tingkat hunian hotel di Kabupaten Pasuruan, yang bahkan sampai menolak tamu karena penuh. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin tertarik untuk menghabiskan waktu berlibur di Kabupaten Pasuruan, baik bersama keluarga, rekan bisnis, maupun untuk tujuan lain.

Selain didukung oleh keindahan alamnya dan potensi esensial yang dimiliki wisata Telaga Sewu tentu saja ada berbagai aspek yang mempengaruhi

¹¹ Kominfo Kabupaten Pasuruan, *Suara Pasuruan*, <https://pasuruankab.go.id/isiberita/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-kabupaten-pasuruan-tembus-2-3-juta-orang#:~:text=Jumlah%20Kunjungan%20Wisatawan%20ke%20Kabupaten,Orang%20%7C%20pasuruankab.go.id>, diakses 20 Juni 2025 pukul 11.05.

dan perlu menjadi perhatian. Salah satunya adalah kualitas pelayanan dan harga. Dalam jurnal Ekonomi KIAT Andeds menyebutkan definisi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons yaitu sesuatu yang kompleks dan tamu akan menilainya melalui prinsip dimensi pelayanan, yaitu *reliability* (realibitas), *responsiveness* (responsif), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan *tangibles* (nyata).¹² Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa di kawasan wisata berperan dalam membentuk kepuasan wisatawan. Wisatawan yang puas akan melakukan aktivitas promosi maupun rekomendasi untuk mengunjungi objek wisata tertentu.

Kepuasan secara umum adalah perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap kenyataan pelayanan di lokasi.¹³ Dewi menyebutkan dalam Jurnal Istishoduna: Jurnal Ekonomi Bisnis Islam dengan judul, “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada RM. Wongsolo Malang” Terdapat pengaruh positif *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan.¹⁴ Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Septiani dan Nurhadi dalam penelitiannya yang berjudul, “Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap

¹² Andes Rahmat Fajrin, Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar, Jurnal Ekonomi KIAT: Vol. 32, No.1, Juni 2021, h. 43.

¹³ Ibid., h. 44.

¹⁴ Mariana Puspa Dewi, *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada RM. Wongsolo Malang*, IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Bisnis Islam, Vol. 16, No. 2, 2020, h. 187.

Loyalitas Pelanggan” Membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen.¹⁵

Selain memiliki keunggulan dan keunikan, pengelola objek wisata juga harus memperhatikan strategi pemasaran, terutama dalam menentukan harga. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam bauran pemasaran yang berdampak langsung pada pendapatan perusahaan. Jika harga tidak ditentukan dengan tepat, maka dapat mengganggu operasional dan mengancam keberlangsungan usaha. Penetapan harga berperan penting dalam keputusan berkunjung wisatawan, harga yang ditetapkan oleh pengelola hendaknya menyesuaikan dengan harapan wisatawan yang datang berkunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniadi, menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bintang.¹⁶

Menurut Armstrong harga tiket adalah hal yang utama dilihat oleh para pengunjung dengan membandingkan fasilitas dan destinasi yang ada. Besar kecilnya akan mempengaruhi banyak sedikitnya permintaan dari konsumen, di sisi lain produsen tidak bisa sembarangan menetapkan harga karena konsumen seringkali menghubungkan harga dengan kualitas.¹⁷ Berdasarkan pernyataan tersebut Sari menyebut bahwa harga tiket berpengaruh positif dan signifikan

¹⁵ Septiani, R. dan Nurhadi, N, *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Fokus Manajemen Bisnis, Vol.10, No.2, h. 249.

¹⁶ Kurniadi, A. dan Hadibrata, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Great Indonesia*, Vol.7, No.2, h. 345.

¹⁷ Bulan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5, No.2, h. 594.

terhadap *decision to visit* atau keputusan berkunjung. Seperti yang tertulis dalam tabel tersebut adalah :

Tabel 1. 1 Harga Tiket dan Wahana Telaga Sewu 2025

No.	Nama	Harga Tiket
1.	Tiket masuk reguler	Rp. 15.000 (Senin-Sabtu) Rp. 20.000 (Minggu/hari besar)
2.	Tiket terusan kolam paus	Rp. 20.000 (Senin-Sabtu) Rp. 25.000 (Minggu/hari besar)
3.	Sepeda air	Rp. 8.000
4.	Terapi ikan	Rp. 10.000
5.	Tunggang kuda	Rp. 10.000
6.	Kolam Paus	Rp. 8.000
7.	Sepur Kelinci	Rp. 8.000
8.	Pesawat Dufan	Rp. 8.000
9.	Play Ground Anak	Rp. 15.000
10.	Motor ATV	Rp. 20.000
11.	Outbound TK	Rp. 100.000
12.	Outbound SD	Rp. 80.000

Sumber: <https://www.infowisataoutbound.com/telogo-sewu.html>

Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa Timur yang mempunyai begitu banyak tempat wisata yang sudah cukup dikenal oleh masyarakat salah satunya wisata Telaga Sewu merupakan wisata yang dikelola oleh Daerah atau Desa. Telaga Sewu terletak di Dusun Klagen Desa Duren Sewu Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Wisata Telaga Sewu Pandaan merupakan salah satu tempat wisata yang dikelola dan dikembangkan oleh Desa Duren Sewu yang menggunakan konsep kolam renang alami digabungkan dengan wahana permainan seperti kereta kelinci, arena berkuda, sepeda air, pesawat dan terapi ikan. Terdapat 5 kolam renang tanpa bahan kimia kaporit sehingga aman bagi kesehatan kulit dan bisa di nikmati mulai dari ukuran anak-anak sampai dewasa.¹⁸

¹⁸ Pemerintah Kabupaten Pasuruan, <https://www.pasurankab.go.id/isiberita/pad-kabupaten-pasuruan-tahun-2024-dari-sektor-wisata-melebihi->

Fasilitas di wisata Telaga Sewu ini sudah memadai, antara lain terdapat area parkir yang cukup luas baik itu parkir kendaraan roda dua maupun roda 4 dan bus pariwisata, tersedianya ruang tunggu yang luas dan nyaman, adanya mushola, dan tersedianya kamar mandi yang cukup banyak, dan tersedia warung-warung sederhana apabila pengunjung merasa lapar dan haus, serta tersedianya outbound dan bumi perkemahan yang di pandu oleh trainer profesional dan berpengalaman yang siap melayani pengunjung. Tahun berdirinya 2004 namun masih belum populer di kalangan masyarakat khususnya di area pasuruan. Wisata tersebut masih dalam proses pengembangan agar lebih terkenal di masyarakat umum atau diluar wilayah pasuruan.¹⁹

Disini peneliti tertarik untuk mengambil wisata tersebut untuk dijadikan objek penelitian. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan yang telah berkunjung ke wisata Kolam Renang Telaga Sewu serta untuk mengetahui terkait akses lokasi dimana para pengunjung bisa mengambil keputusan untuk berkunjung ke wisata Kolam Renang Telaga Sewu. Adapun harga tiket yang menjadi salah satu pertimbangan utama bagi para pengunjung sehingga untuk mengetahui apakah harga tiket berpengaruh terhadap tingkat kepuasan berkunjung ke Kolam Renang Telaga Sewu.

[target#:~:text=Dijelaskannya%2C%20Pemandian%20Banyubiru%20selalu%20menjadi,promosi%2C%20C3%A2%E2%82%AC%20janji%20Santo.](#)

¹⁹ *Ibid.*, h. 84

Penelitian ini berfokus meneliti studi pada Kolam Renang Telaga Sewu Pasuruan. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan persepsi harga terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kolam Renang Telaga Sewu Pasuruan. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat dalam sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Kolam Renang Telaga Sewu Pasuruan”**.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Beberapa uraian latar belakang masalah yang dikemukakan dapat ditarik identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Faktor pelayanan, lokasi, dan harga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan.
2. Kualitas pelayanan menjadi salah satu peran penting terhadap kepuasan pengunjung wisata kolam renang Telaga Sewu.
3. Lokasi menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan apakah wisata kolam renang Telaga Sewu layak untuk dikunjungi.
4. Persepsi harga merupakan bahan pertimbangan yang penting bagi konsumen dalam menentukan kunjungan di kolam renang Telaga Sewu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan?
2. Apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan?
3. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan?
4. Apakah pelayanan, lokasi, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan.
2. Untuk menguji lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan.
3. Untuk menguji harga berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan.
4. Untuk menguji pelayanan, lokasi, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di kolam renang Telogo Sewu Pasuruan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa berfungsi untuk memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung wisata.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademik

Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan umum dan juga ilmu kepariwisataan dalam pengelolaan pengunjung pariwisata.

b. Bagi Lembaga

Bagi lembaga terkait, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan mengenai upaya yang perlu dilakukan oleh pihak terkait untuk meningkatkan minat kunjungan wisatawan dengan melihat variabel pelayanan, lokasi, dan persepsi harga sebagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan kontribusi dalam pengembangan dan pembandingan penelitian terkait pelayanan, lokasi, dan persepsi harga terhadap kepuasan berkunjung wisatawan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini berfokus pada obyek wisata Kolam Renang Telogo Sewu di Pasuruan. Dengan menggunakan beberapa variabel bebas yaitu pelayanan (X1), lokasi (X2), dan persepsi harga (X3), sedangkan variabel terkait pada penelitian ini yaitu kepuasan wisatawan (Y). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata Kolam Renang Telogo Sewu pada tahun 2025.

2. Keterbatasan

Penelitian ini berfokus pada variabel pelayanan, lokasi, dan persepsi harga yang mengukur besarnya pengaruh dan signifikansi terhadap variabel tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Kolam Renang Telogo Sewu di Kabupaten Pasuruan.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller dalam buku *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan.²⁰

²⁰ Arief, Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing (2007), h. 45.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam E-Qien Jurnal Ekonomi dan Bisnis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²¹

c. Lokasi

Menurut Kotler dalam Andes Rahmat Fajrin mengartikan lokasi sebagai salah satu kunci menuju sukses. Hal ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim politi, dan sebagainya.²²

d. Persepsi Harga

Menurut Drs, Indriyo Gitosudarmo dalam buku Drs. Danang Sunyoto, SH., SE., MM menyebutkan bahwa harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar, terhadap suatu produk tertentu.²³

²¹ Nuraeni, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab*, E-Qien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 8, No. 1, 2021, h. 95.

²² Andes Rahmat Fajrin, dkk. *Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Tikus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar*, Jurnal Ekonomi KIAT, Vol. 32, No. 1, 2021, h. 42.

²³ Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*, (BPF: Makassar, 2014), h. 67.

2. Definisi Operasional

a. Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang konsumen yaitu:²⁴

- 1) Kualitas produk
- 2) Harga
- 3) Kualitas pelayanan
- 4) Faktor emosional
- 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

b. Kualitas Pelayanan

Tjiptono mengemukakan untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat beberapa hal yaitu:²⁵

- 1) Bukti fisik
- 2) Reliabilitas
- 3) Daya tanggap
- 4) Kompetensi
- 5) Kesopanan
- 6) Kredibilitas
- 7) Keamanan
- 8) Komunikasi
- 9) Kemampuan memahami pelanggan

²⁴ Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi Offset: Edisi 4, Yogyakarta, 2016, h. 37.

²⁵ *Ibid.*, 38

c. Lokasi

Tjiptoni menjelaskan bahwa terdapat faktor dalam pemilihan lokasi yaitu:²⁶

1) Akses

Akses adalah kemudahan untuk menjangkau lokasi obyek wisata yang meliputi, lokasi yang mudah dijangkau, kondisi jalan mudah dijangkau, waktu yang ditempuh menuju lokasi.

2) Tempat parkir

Tempat parkir yang luas dan aman sarana tempat parkir yang luas dan terjamin keamanannya.

3) Lingkungan

Keadaan lingkungan sekitar obyek wisata, meliputi kebersihan dan kenyamanan lingkungan.

d. Persepsi Harga

Dalam jurnal E-Qien Jurnal Ekonomi dan Bisnis, menurut Kotler dan Amstrong yang diterjemahkan oleh Bob Sabran menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga yaitu:²⁷

1) Keterjangkauan harga

2) Kesusuaian harga dengan kualitas

3) Kesesuaian harga dengan manfaat

4) Harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga

²⁶ *Ibid.*, 45

²⁷ Nuraeni, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab*, E-Qien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 8 No. 1 Februari 2021, h. 96.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan skripsi ini, penelitian menggunakan pedoman skripsi dari Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang terdiri dari enam bab maka dari itu peneliti menerapkan sistematika kepenulisan memuat tentang keseluruhan isi penelitian meliputi bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir sesuai dengan buku pedoman skripsi dari UIN Satu Tulungagung.

a. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

b. Bagian Utama

Bab I Pendahuluan

Dalam bab I menjelaskan gambaran secara singkat mengenai apa saja yang akan dibahas, yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

Bab II Kajian Teori

Dalam bab II menjelaskan teori-teori yang membahas variabel, kajian dari peneliti terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab III terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitiannya.

Bab IV Hasil Penelitian

Dalam bab IV menjelaskan tentang hasil penelitian yang berisi temuan yang diperoleh setelah penelitian dilakukan. Jumlah temuan yang diuraikan harus sesuai dengan ruang lingkup dan keterbatasan yang telah ditetapkan dalam masalah penelitian.

Bab V Pembahasan

Dalam bab V menjelaskan tentang pembahasan mengenai penjelasan dan dukungan terhadap temuan, dengan teori dan perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini.

Bab VI Penutup

Dalam bab VI terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran.

c. Bagian Akhir

Pada bagian ini berisi tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.