

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu industri yang telah mengalami banyak transformasi selama bertahun-tahun adalah pariwisata. Pariwisata digambarkan sebagai bisnis yang tidak akan pernah mati karena mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan. Selama bertahun-tahun, pariwisata terus menjadi sektor yang sangat penting di pasar global, terutama di Indonesia, yang memiliki berbagai budaya dan kekayaan alam yang luar biasa yang membuat negeri ini selalu memiliki banyak pilihan wisata yang menarik. Potensi kepariwisataan di Indonesia sangat besar dan dapat bersaing dengan banyak tempat wisata terkenal di seluruh dunia.

Industri pariwisata merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat. Pariwisata telah menjadi aktivitas sosial ekonomi dan industri dalam skala besar yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Pariwisata lainnya seperti transportasi dan akomodasi secara ekonomis sehingga dari sisi ekonomi tentu terjadi perubahan pada tingkat pendapatan masyarakat. Pariwisata menurut undang-undang Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Kabupaten Magetan memiliki banyak tempat wisata yang menarik setiap tempat memiliki daya tarik tersendiri, yaitu Telaga Sarangan, Mojosemi Forest Park, Kebun Bunga Refugia, Taman Wisata Genilangit, Puncak Law. Menurut artikel berita ppid.magetan.go.id mengatakan Kabupaten Magetan memiliki banyak potensi dan daya tarik wisata yang unik. Wisata ke Kabupaten Magetan dapat menawarkan pengalaman kehidupan dan tradisi orang Magetan yang berbeda. Pengembangan wisata membutuhkan kolaborasi dan integrasi dari berbagai komponen, karena tidak dapat dilakukan secara mandiri. Untuk melakukan beberapa pengembangan, pemerintah daerah, dalam hal ini Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Magetan, harus berkolaborasi dengan masyarakat, kelembagaan, bisnis, swasta, akademisi, dan media massa. Semua pihak ini harus berperan sebagai penggerak dan pengelola kekayaan alam dan budaya daerah ini.

Salah satu tempat wisata di Magetan yaitu Kebun Bunga Refugia. Wisata ini merupakan tempat untuk rekreasi dan tempat untuk hiburan dan melepas rasa lelah. Wisata ini tidak hanya diminati oleh anak-anak saja akan tetapi juga orang dewasa hingga lanjut usia. Kebun Bunga Refugia di Magetan Jawa Timur ini dibangun tidak hanya sebagai tempat wisata saja melainkan sebagai sebuah sarana untuk mengendalikan hama serangga yang sering mengganggu pertanian di Magetan Jawa Timur. Sehingga dengan dibangunnya Kebun Bunga ini, maka serangga dan hama yang akan mengganggu pertanian tadi akan teralihkan ke Kebun Bunga Refugia. Serangga-serangga tersebut akan menetap di tanaman hias itu. Kemudian, saat hama datang maka akan dimangsa

oleh serangga – serangga tersebut. Berdasarkan hasil observasi peneliti mendapatkan data wisata kab. Magetan, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Tempat Wisata di Magetan 2023

| Nama Tempat Wisata | Kategori | Deskripsi | Harga Tiket Masuk (2023) | Fasilitas |
|---------------------------|-----------------|--|---------------------------------|--|
| Telaga Sarangan | Danau | Telaga alami yang berada di ketinggian 1.200 meter di atas permukaan laut dan terletak di lereng Gunung Lawu | Rp 20.000 | Area parkir, toilet, mushola, warung makan. |
| Mojosemi Forest Park | Taman Hiburan | Taman hiburan dengan berbagai wahana di dalamnya dan spot foto instagramable | Rp 20.000 | Area parkir, toilet, mushola, warung makan, wahana permainan, spot foto. |

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------|---|--------------|---|
| Kebun Bunga Refugia | Kebun Wisata | Kebun bunga dengan pemandangan yang indah dan spot foto yang instagramable | Rp 10.000 | Area parkir, toilet, mushola, warung makan, spot foto. |
| Taman Wisata Genilangit | Taman Wisata | Taman wisata berupa desa wisata dengan konsep kekinian dan instagramable. | Rp 5.000 | Area parkir, toilet, mushola, kebun, warung makan |
| Telaga Wahyu | Danau | Telaga alami yang berada di ketinggian 1.000 meter di atas permukaan laut | Rp 5.000 | Area parkir, toilet, mushola, warung makan. |

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Magetan 2023

Berdasarkan data tersebut jumlah wisatawan yang berkunjung ke Magetan terus meningkat setiap tahunnya, jumlah kunjungan wisatawan di daerah Magetan tahun 2023 dapat diuraikan sebagai berikut:

| Tempat Wisata | Jumlah Pengunjung (2023) |
|----------------------|-------------------------------------|
| Telaga Sarangan | 1.008.155 |
| Mojosemi Forest Park | 166.567 |
| Kebun Bunga Refugia | 70.090 |
| Taman Genilangit | 35.305 |
| Telaga Wahyu | 4.846 |

Tabel 1. 2 Data Kunjungan Wisata di Magetan

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Magetan 2023

Berdasarkan data yang tertera pada dinas pariwisata Kabupaten Magetan, Kebun Refugia merupakan salah satu tempat wisata yang diminati, tempatnya yang strategis dekat dengan pasar wisata plaosan menjadikan tempat wisata ini selalu ramai dikunjungi wisatawan dari luar kota maupun dalam kota, beberapa faktor yang bisa menjadi pertimbangan kepuasan konsumen seperti harga yang terjangkau, lokasi tempat wisata yang strategis, fasilitas yang memadai, dan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti harga, fasilitas, lokasi, dan kualitas pelayanan. Menurut (Anggraini & Budiarti, 2020) kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi sesuai dengan harapan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan didapat apabila membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kepuasan konsumen menurut (Kotler, 2016) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara efek

produk terhadap kinerja atau hasil dengan harapan-harapan. Selanjutnya penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan. Dimana fasilitas yang ada di kebun bunga refugia sangat lengkap dan memadai, selain itu harga tiket masuk sangat terjangkau dibandingkan tempat wisata lain yang ada di Magetan, lokasi kebun bunga refugia ini juga sangat strategis karena terletak di jalan raya utama Sarangan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kebun bunga refugia ini sangat baik karena pelayanannya sangat ramah dan tanggap dalam melayani wisatawan, sehingga faktor-faktor yang telah dijelaskan dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung kebun bunga refugia Magetan.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan harus mempertimbangkan harga yang ditawarkan kepada pelanggan dan apa yang akan didapat dengan harga tersebut. Menurut (Anggraini & Budiarti, 2020) harga dapat didefinisikan sebagai ukuran alat tukar untuk memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Dengan kata lain, pelanggan dapat merasakan manfaat dari produk yang mereka beli pada tingkat harga tertentu yang telah dikeluarkan. Mereka akan merasa puas apabila manfaat yang mereka dapatkan sebanding atau bahkan lebih besar dari jumlah uang yang mereka keluarkan. Harga yang ditawarkan pada kebun bunga refugia tergolong terjangkau sebesar Rp. 10.000 untuk pengunjung dewasa sedangkan Rp. 5.000 untuk pengunjung anak-anak. Harga yang ditawarkan tersebut termasuk murah jika dibandingkan dengan harga tiket tempat wisata lainya di Magetan. Dengan harga tersebut pengunjung mendapatkan fasilitas dan pengalaman wisata yang sebanding dengan harga yang telah dikeluarkan.

Faktor selanjutnya yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah fasilitas. Menurut (Gustomo & Wahyuni, 2022) untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, penyedia jasa menyediakan fasilitas untuk digunakan dan dinikmati oleh pelanggan. Menurut (Srijani & Hidayat, 2018) fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingkat fasilitas yang ada sangat memudahkan pelanggan untuk beraktifitas dan nyaman digunakan. Fasilitas yang menunjang kenyamanan pengunjung di kebun bunga sangat memadai, terdapat beberapa pilihan penginapan di sekitar area kebun bunga refugia yang dapat dijangkau kurang dari lima menit salah satunya Hotel Purabaya, Grand Venezia, selain itu terdapat tempat parkir yang luas, toilet, mushola, gazebo yang dapat digunakan untuk istirahat pengunjung dan spot foto selfie yang menarik.

Lokasi bisnis sangat penting untuk keberhasilan dan keberlangsungan suatu wisata, dan lokasi juga sangat penting untuk kepuasan pelanggan. Menurut (Gustomo & Wahyuni, 2022) Lokasi dapat digunakan untuk melayani konsumen atau untuk memajukan barang dagangannya. Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonomi. Lokasi yang strategis membuat konsumen lebih mudah menjangkau dan menjamin keamanan. Lokasi kebun bunga ini sangat strategis karena terletak di dekat pasar wisata Plaosan, akses menuju kebun bunga refugia sangat mudah karena terletak di dekat jalan raya utama Sarangan, untuk mengakses lokasi ini dapat dengan mudah dijangkau sarana transportasi umum, karena tempat wisata ini terletak di jalan raya utama Sarangan.

Dalam dunia bisnis banyak perusahaan yang menawarkan kualitas pelayanan yang saling bersaing. Dalam hal ini, perusahaan yang dapat menyediakan kualitas pelayanan terbaik adalah yang terbaik. Menurut (Sulistyawati, 2015), Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut (Junior, Areros, & Pio, 2019) Kualitas pelayanan adalah memberikan layanan yang sempurna untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman et al. (Purnama, 2006), ada lima dimensi utama kualitas pelayanan: bukti fisik (tangibles), keadaan (realisasi), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Pada objek wisata ini memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para pengunjungnya, petugas di objek wisata ini sangat ramah dan juga memperhatikan kebersihan di lokasi yang dibuktikan dengan kondisi tempat wisata yang bersih dan rapi, hal ini membuat pengunjung merasa puas berkunjung ke tempat ini.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Suwikromo, Soegoto, & Ogi, 2022) dengan judul Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone, yang menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian (Halim, 2023) dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes), yang menyatakan bahwa harga memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Sementara itu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Halim, 2023) dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes), yang menunjukkan bahwa Fasilitas tidak mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berbeda dengan penelitian (Jayanti & Yulianthini, 2022) dengan judul Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga, yang menyatakan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh (Vira, 2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan, yang menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Ade Ariyana, 2023) dengan judul Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Lumempow, Worang, & Gunawan, 2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian (Septianing & Farida, 2021) dengan judul Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa

Kreo Kota Semarang). Yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menjadikan beberapa permasalahan yang telah diuraikan sebagai topik penelitian skripsi dengan judul “PENGARUH HARGA, FASILITAS, LOKASI & SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN BUNGA REFUGIA DI KABUPATEN MAGETAN ”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini akan di fokuskan pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus pada pengunjung wisata Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
2. Variabel Harga yang diteliti adalah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
3. Variabel Fasilitas yang diteliti adalah pengaruh segala fasilitas yang ada di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
4. Variabel Lokasi yang diteliti adalah pengaruh lokasi Kebun Bunga Refugia terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
5. Variabel *Service Quality* yang diteliti adalah pengaruh *Service Quality* Kebun Bunga Refugia terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
4. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan konsumen di Kebun Bunga Refugia Di Kabupaten Magetan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian yang dilakukan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemasaran.

2. Bagi Pengelola Objek Wisata

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola objek wisata Kebun Bunga Refugia membuat keputusan dan membuat strategi. digunakan untuk mempercepat pengembangan Kebun Bunga Refugia.

3. Bagi Universitas PGRI Madiun

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi literatur untuk menambah koleksi kepustakaan di perpustakaan Universitas PGRI Madiun. Dan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk penelitian yang akan datang.