

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi yang sangat menakjubkan dan dikenal sebagai negara pariwisata. Dengan kekayaan alam yang luar biasa, keindahan laut, gunung, dan budaya yang beragam, Indonesia menawarkan berbagai destinasi wisata yang menakjubkan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Perilaku berwisata menjadi aktivitas rutin untuk melepas kepenatan setelah menghabiskan waktu lama untuk bekerja. Berwisata memiliki banyak tujuan yang bisa berbeda-beda bagi setiap individu. Tujuan berwisata tidak hanya sebatas untuk sekadar liburan atau mengunjungi tempat-tempat yang menarik, tetapi juga dapat memiliki arti dan manfaat yang lebih mendalam sebagai ajang rekreasi dan relasi, pengetahuan dan pendidikan, petualangan, relaksasi dan kesehatan, dan masih banyak lagi.

Pariwisata adalah salah satu hal terpenting yang mana memiliki ciri khas, daya tarik, serta potensi yang dapat dikembangkan sehingga terkenal dan dapat menarik bagi wisatawan lokal maupun luar. Pariwisata merupakan bagian yang sulit dipisahkan dari kehidupan manusia. Untuk itu perlu adanya pengembangan dari potensi dan daya tarik tersebut yang dapat dijadikan salah satu sumber yang bermanfaat untuk kebutuhan rekreasi, agar waktu senggang yang dimiliki bermanfaat bagi kesehatan jiwa, pengetahuan, dan lain sebagainya, Industri pariwisata saat ini

dianggap sebagai industri yang paling pesat perkembangannya. Pariwisata memiliki peran strategis dalam perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di berbagai daerah wisata.

Beragam daerah di wilayah Indonesia terdapat beberapa objek wisata, salah satunya yaitu di Provinsi Jawa Timur. Saat ini industri pariwisata di Jawa Timur sangat pesat perkembangannya salah satunya di kabupaten Ngawi. Objek Wisata *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo yang terletak di Desa Tempuran Kecamatan Geneng Kabupaten Ngawi merupakan wisata yang cukup lama beroperasi di Ngawi maka dari itu Pengelola bertindak dalam pengembangan objek wisata untuk menarik perhatian wisatawan dengan harapan agar konsumen datang berkunjung ke *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.

Salah satu hal yang sangat berdampak pada kemajuan usaha ini adalah dalam upaya peningkatan laba dan mempertahankan kelangsungan usaha, pengelola *Water Park* Galuh Tirtonirmolo menetapkan strategi yang tepat dengan memahami apa yang menjadi kebutuhan wisatawan dengan menawarkan harga yang terjangkau. Hal ini bertujuan untuk menarik wisatawan dalam melakukan keputusan berkunjung dan mencapai laba yang diinginkan pengelola harga, menentukan Harga yang terjangkau dapat membuat tempat wisata lebih mudah diakses oleh berbagai kalangan, termasuk keluarga dengan anggaran terbatas. Jika wisatawan merasa bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan pengalaman yang mereka dapatkan, mereka cenderung lebih puas hal ini dapat

meningkatkan jumlah kunjungan dan memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk berkunjung kembali.

Konsumen mempunyai keinginan dalam berkunjung kembali (Kotler & Keller, 2012). Niat berkunjung kembali dari konsumen yang terlihat pertama kali ada harga, dan kemudian adalah produk yang akan di beli itu sendiri baik dari segi layanan dan kualitas itu sendiri (Kotler, 2000). Fenomena saat ini menunjukkan Adanya penurunan minat berkunjung terhadap Wisata Bumi Langit pada tahun pertama sejak didirikannya tempat wisata tersebut, hal ini dapat dilihat dari data yang tertera dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Water Park Galuh Tirtonirmolo Ngawi 2023

No	Bulan	Kereta Kelinci	Motor	Mobil	Jumlah
1.	Januari	7	117	146	1.803
2.	Februari	5	125	135	1.651
3.	Maret	22	197	117	2.095
4.	April		364	244	3.150
5.	Mei	8	149	119	1.951
6.	Juni	22	119	94	1.826
7.	Juli	12	146	143	1.712
8.	Agustus		94	34	374
9.	September	1	141	109	745
10.	Oktober		144	163	738
11.	November	1	96	56	617
12.	Desember		201	192	1.859
Jumlah Pertahun		281	1992	190	18.521

Sumber : Data by Owner (2023)

Meskipun data menunjukkan penurunan minat berkunjung wisatawan pada tahun 2023, wawancara yang dilakukan dengan pemilik Wisata Bumi Langit mengungkapkan bahwa mereka tetap memiliki

pengunjung setia, termasuk rombongan wisatawan yang menggunakan kereta kelinci untuk berkunjung setiap minggu serta keluarga yang berlangganan karaoke yang rutin mengunjungi wisata bumi langit. Hal tersebut menunjukkan adanya niat berkunjung kembali pada wisata Water Park Galuh Tirtonirmolo akan tetapi kurangnya niat merekomendasikan dan niat mempromosikan dari wisatawan menyebabkan penurunan jumlah pengunjung terhadap objek wisata tersebut. Ada banyak faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali yaitu termasuk harga, fasilitas, serta kualitas pelayanan.

Harga merupakan nilai tukar yang digunakan untuk memperoleh manfaat dari suatu barang atau jasa, seperti yang dikemukakan oleh (Kotler & Keller, 2012). Dalam konteks pariwisata, minat wisatawan sering dipengaruhi oleh harga tiket yang ditawarkan, sehingga wisatawan cenderung mempertimbangkan harga tiket sebelum mengunjungi suatu objek wisata (Rahmadayanti & Murtadlo, 2020; Renanita, 2015). Fenomena terkini menunjukkan bahwa Water Park Galuh Tirtonirmolo masih berusaha menarik pengunjung dengan belum menetapkan harga tiket terjangkau, dan mereka juga telah menetapkan harga untuk wahana-wahana yang disediakan.

Tabel 1.2 Harga Tiket Water Park Galuh Tirtonirmolo Ngawi 2023

<b>Harga Tiket</b>	<b>Wisata Water Park Galuh Tirtonirmolo Ngawi</b>	<b>Wisata Magetan Park</b>
Tiket Perorangan	Rp. 15.000	Rp. 25.000
Tiket Silver	Rp. 35.000	Rp. 40.000

Tiket Gold	Rp. 45.000	Rp. 55.000
------------	------------	------------

Sumber : Data *by Owner* (2023)

Selain harga tiket masuk yang telah ditetapkan, pengunjung juga perlu memperhatikan bahwa terdapat biaya tambahan untuk setiap permainan yang disediakan diluar harga paket yang tertera di *Waterpark Galuh Tirtonirmolo*. Biaya ini bervariasi tergantung pada jenis dan kompleksitas permainan yang dipilih.

Ardiansyah (2019) memaparkan bahwa harga memiliki berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurdiana & Santoso (2023) yang memaparkan bahwa harga pengaruh signifikan harga tiket terhadap minat berkunjung. Sedangkan penelitian yang dilakukan Mulyati & Afrinata (2018) menjelaskan bahwa harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam meningkatkan minat berkunjung kembali

Fasilitas merupakan segala hal yang dapat menunjang kesuksesan pada sebuah usaha Tanjung et al. (2022). Fasilitas objek wisata adalah pelengkap dan pendukung yang tersedia pada objek wisata dengan tujuan mencukupi keperluan wisatawan yang sedang berwisata. Fasilitas objek wisata yang layak dan memenuhi kebutuhan menarik minat berwisata Nurbaeti et al. (2021). Fasilitas menjadi faktor penting bagi wisatawan karena fasilitas diperlukan wisatawan untuk memenuhi kebutuhannya saat melakukan kunjungan di objek wisata yang dituju, banyak objek wisata yang sudah memiliki fasilitas namun menyediakan fasilitas yang baik

belum menjadi perhatian bagi pengelola wisata dalam meningkatkan minat berwisata (Putra & Suyuthie, 2022).

*Waterpark* Galuh Tirtonirmolo memiliki patung iconic yang mana menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengunjung, tidak hanya hanya itu akan tetapi beberapa produk wahana dan fasilitas didesain dengan warna-warni dan bentuk patung yang beraneka ragam yang mempengaruhi respon intelektual maupun emosional pengunjung. Fasilitas pada objek *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo dirancang dengan baik dan mudah digunakan oleh pengunjung, sehingga pengunjung dapat menikmati pengalaman wisata yang seru dan menarik.

Perlengkapan pada fasilitas wisata pada *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo dibidang sudah cukup, termasuk parkir yang luas, mushola, kamar mandi, toilet, serta spot foto yang tersedia. *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo juga memiliki unsur pendukung yang memungkinkan pengunjung untuk menikmati pengalaman wisata dengan lebih nyaman dan lengkap. Dengan demikian, *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo dapat meningkatkan minat berkunjung kembali wisatawan dengan menawarkan fasilitas yang memadai dan pengelolaan yang baik.

Hasil penelitian Septianing & Farida (2021) menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan fasilitas objek wisata terhadap minat berwisata. Hasil yang sama juga diperoleh oleh Gultom et al. (2021) fasilitas wisata tidak berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan niat berkunjung wisatawan.

Tjiptono dalam Meithiana (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan wisatawan. Tingkat kepuasan tersebut diperoleh dari perbandingan pelayanan yang diterima dengan nilai kualitas yang sebelumnya diharapkan. Selain itu kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu utama kepuasan wisatawan dan minat berkunjung kembali.

Fenomena yang terjadi di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo ini, di mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan staffnya sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Meskipun wisata ini sudah terbilang cukup lama dan cukup piaway untuk memberikan pelayanan yang terbaik sangat disayangkan di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo ini semakin lakin tidak seperti dulu. karyawan yang seharusnya ada dibagian tertentu sekarang justru lebih merangkap dengan banyak jobdesk sehingga kurang profesional, namun para petugas tetap melayani dengan ramah dan sabar akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung, sehingga pengunjung merasa dihargai dari awal. Setelah memasuki area wisata, pengunjung akan disuguhi pemandangan kolam renang serta kolam ikan yang luas dan dapat menikmati setiap wahana dengan bantuan staff yang ramah, cepat, dan efektif. Staff *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan, sehingga

pengunjung merasa dihargai dan ingin kembali. Contoh hal yang dilakukan adalah saat pengunjung bertanya mengenai cara mengendarai kereta family dan aturannya Staff *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo tidak hanya memberikan petunjuk, tapi juga membantu pengunjung agar dapat mengendarainya dengan aman. Dengan demikian, pengunjung merasa dihargai dan ingin berkunjung kembali, membuat objek wisata ini menjadi salah satu tujuan wisata yang paling disukai.

Menurut penelitian Ningrum (2022) yang memaparkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Dan penelitian dari Riadi et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Hal yang sama juga diperoleh Apriyanti (2023) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung kembali.

*Grand Theory* dari minat berkunjung kembali adalah teori perilaku konsumen yang menjelaskan bagaimana minat berkunjung kembali terbentuk dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Teori ini berfokus pada perilaku konsumen yang mempengaruhi keputusan mereka untuk berkunjung kembali ke suatu destinasi wisata.

Dalam teori perilaku konsumen, minat berkunjung kembali dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepuasan, kesan, dan keinginan. Kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung terhadap suatu destinasi wisata akan mempengaruhi keputusan mereka untuk berkunjung kembali. Kesannya yang positif akan meningkatkan keinginan pengunjung untuk

mengunjungi kembali destinasi tersebut. Selain itu, keinginan yang kuat juga dapat mempengaruhi keputusan pengunjung untuk berkunjung kembali.

Berdasarkan latar belakang dan keberadaan yang dinyatakan gap research yang mendukung peneliti untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali, sehingga penulis mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Terhadap Niat Berkunjung Kembali *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi”**

## **B. Batasan Masalah**

Beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaruh harga tiket terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi adalah salah satu aspek yang perlu dipertimbangkan. Harga tiket dapat mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali mengunjungi taman hiburan, karena wisatawan cenderung mengasosiasikan biaya masuk yang telah dibayarkan dengan pengalaman tur yang pengunjung dapatkan dari taman hiburan. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh dari harga tiket terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.
2. Pengaruh fasilitas terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi juga perlu dipertimbangkan. Fasilitas yang

tersedia di taman hiburan dapat meningkatkan niat pengunjung dan meningkatkan niat pengunjung untuk berkunjung kembali. Wisatawan yang merasa diperlakukan dengan baik, mendapatkan informasi yang jelas, dan menikmati fasilitas yang berkualitas cenderung meninggalkan destinasi dengan perasaan positif. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh dari fasilitas terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi juga perlu dipertimbangkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh taman hiburan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan meningkatkan niat pengunjung untuk berkunjung kembali. Wisatawan yang merasa diperlakukan dengan baik, mendapatkan informasi yang jelas, dan menikmati fasilitas yang berkualitas cenderung meninggalkan destinasi dengan perasaan positif. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka, berikut rumusan masalah dari penelitian ini.

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan dari harga tiket terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan dari fasilitas terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi?
4. Apakah terdapat harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari harga tiket terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap niat berkunjung kembali di *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis bagi peneliti.

Beberapa manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### **1. Kegunaan teoritis**

#### **a. Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi dosen maupun mahasiswa untuk memberikan sebuah informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkunjung kembali *Waterpark* Galuh Tirtonirmolo Ngawi dan sebagai ajang dalam memperluas wawasan bagi peneliti selanjutnya pada topik yang sama atau pemantapan atas teori tertentu.

#### **b. Peneliti**

Pengetahuan dapat diperluas dan menambah wawasan serta pengetahuan di bidang pemasaran pariwisata khususnya mengenai harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan serta dapat melatih cara berpikir kritis dalam menghadapi suatu permasalahan, Meningkatkan kemampuan analisis dan interpretasi data untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien untuk meningkatkan niat berkunjung kembali. Serta memberikan pemahaman ilmu pengetahuan berdasarkan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan mengenai ilmu

pemasaran pariwisata. serta dapat melatih cara berpikir kritis dalam menghadapi suatu permasalahan.

## **2. Kegunaan Praktis**

### **a. Bagi Pemerintah**

Diharapkan potensi pariwisata terus dioptimalkan khususnya pada Warerpark Galuh Tirtonirmolo Dengan optimalisasi yang baik, pemerintah dapat memaksimalkan manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan dari pengembangan *Waterpark*, memberikan keuntungan yang berkelanjutan bagi masyarakat setempat.

### **b. Bagi Warerpark Galuh Tirtonirmolo**

Diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan masukan baik guna menerapkan kebijakan yang dapat menarik kembali konsumen untuk melakukan kunjungan kembali ke Warerpark Galuh Tirtonirmolo dan sebagai wadah dalam meningkatkan jumlah pengunjung setiap tahunnya.