

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata merupakan industri penting bagi perekonomian Indonesia. Usaha jasa pariwisata terus dikembangkan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya pengoptimalan sumber daya alam yang sangat menunjang kemajuan industri pariwisata nasional. Indonesia merupakan negara yang memiliki luas daratan dan lautan sebesar 5.180.053 km<sup>2</sup>, pulau sebanyak 13.487 dan suku bangsa sebanyak 1.340. Kekayaan alam dan budaya tersebut menjadikan Indonesia dikenal memiliki banyak potensi wisata, mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata religi, wisata kuliner, dan wisata belanja. Hal tersebut menjadi daya tarik bagi wisatawan nusantara bahkan wisatawan mancanegara untuk mengeksplere Indonesia.

Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia. Pantai di Bali, *diving* di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan berbagai taman nasional di Sumatera merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia.

Daerah-daerah di Indonesia memiliki pesona tersendiri yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, terdapat 10 provinsi yang paling banyak di kunjungi oleh

wisatawan mancanegara adalah Provinsi Bali, Banten, Kepulauan Riau, Jawa Timur, Sumatera Utara, Jawa Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Utara, dan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pesona dari daerah-daerah tersebut telah menyumbang kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Berikut jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia tahun 2013-2017.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara Indonesia Tahun 2013-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Wisatawan Mancanegara(Orang)</b>
2013	8.802.129
2014	9.435.411
2015	10.230.775
2016	11.519.275
2017	14.040.000

Sumber: Kementerian Pariwisata RI Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 yang penulis sajikan diatas, menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal tersebut mengindikasikan bahwa Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki potensi wisata yang sangat menarik di mata para wisatawan. Provinsi Jawa barat merupakan salah satu dari 10 provinsi di Indonesia yang paling sering di kunjungi oleh wisatawan. Dengan pesona alamnya yang elok tidak heran, Indonesia banyak di datangi wisatawan nusantara maupun mancanegara. Provinsi Jawa Barat memiliki atraksi dan amenitas wisata yang komplit. Atraksi adalah kegiatan yang bisa dilakukan di sebuah destinasi wisata, sementara amenitas adalah faktor penunjang saat wisata. Berikut perkembangan pariwisata di Indonesia berdasarkan pengunjung yang datang ke objek wisata di Provinsi Jawa Barat :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Objek Wisata di Provinsi Jawa Barat Tahun 2013-2017**

No	Kabupaten/Kota	Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Kabupaten Bogor	3.583.627	4.130.125	4.321.063	5.183.992	5.089.825
2	Kabupaten Sukabumi	2.081.964	2.081.964	2.081.964	2.081.964	2.181.296
3	Kabupaten Cianjur	300.743	300.743	1.407	224.195	3.901.873
4	Kabupaten Bandung	5.645.569	5.645.659	5.645.569	6.450.468	3.964.181
5	Kabupaten Garut	2.254.763	2.254.763	1.878.556	676.841	1.655.917
6	Kabupaten Tasikmalaya	731.666	731.666	1.478.251	506.932	326.210
7	Kabupaten Ciamis	1.079.033	1.081.338	169.703	126.022	202.364
8	Kabupaten Kuningan	812.779	812.779	1.189.218	1.189.218	198.606
9	Kabupaten Cirebon	644.224	644.224	644.224	644.224	108.463
10	Kabupaten Majalengka	135.570	135.570	71.353	444.501	200.226
11	Kabupaten Sumedang	522.580	522.580	513.096	1.010.952	427.484
12	Kabupaten Indramayu	498.362	498.362	498.362	111.703	318.239
13	Kabupaten Subang	2.296.095	3.398.262	3.398.262	4.226.272	2.853.783
14	Kabupaten Purwakarta	156.993	156.993	997.241	1.959.976	5.871.798
15	Kabupaten Karawang	176.750	176.750	4.307.140	4.575.060	6.390.912
16	Kabupaten Bekasi	49.740	49.740	49.740	49.740	49.740
17	Kabupaten Bandung Barat	1.556.206	1.556.206	1.556.206	1.567.684	1.886.451
18	Kota Bogor	5.129.919	5.397.115	5.397.115	5.306.257	5.889.944
19	Kota Sukabumi	118.698	118.698	85.582	85.582	119.316
20	Kota Bandung	1.461.468	1.461.468	1.461.468	1.863.561	1.863.561
21	Kota Cirebon	1.355.772	1.355.772	1.355.772	1.356.145	1.423.952
22	Kota Bekasi	-	-	-	-	-
23	Kota Depok	1.872.085	1.872.085	1.872.085	1.872.085	32.000
24	Kota Cimahi	-	-	1.760	2.307	1.723
25	Kota Tasikmalaya	147.899	288.965	267.087	302.933	359.199
26	Kota Banjar	6.166	6.166	4.364	50.453	35.137
Jumlah		32.618.671	34.677.903	39.246.588	43.703.778	45.352.200

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat 2018

Dilihat dari perkembangan wisatawan yang disajikan peneliti diatas wisatawan yang datang ke Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari dua puluh enam Kota/Kabupaten. Kabupaten Bandung mendapatkan ranking yang pertama setelah itu Kota Bogor, Kabupaten Bogor, dan yang paling terakhir Kota Banjar.

Kabupaten Bandung Barat menjadi peringkat sembilan dari dua puluh enam Kota/Kabupaten. Meskipun wisatawan yang datang terbilang sedikit, namun wisatawan mancanegara dan nusantara dibidang stabil dan melonjak pada Tahun 2017 yang lalu. Banyak sekali yang menjadi daya tarik wisata di Kabupaten Bandung Barat ini, tidak hanya warga Bandung dan sekitarnya saja yang sangat menyukai segala sesuatu yang ditawarkan di daerah ini namun banyak wisatawan yang tertarik untuk mengunjungi Kabupaten Bandung Barat, baik itu wisatawan domestik hingga wisatawan mancanegara.

Beragam kekayaan alam, seni dan budaya yang dimiliki menjadikan Kabupaten Bandung Barat sebagai daerah yang memiliki potensi pariwisata yang dapat terus berkembang. destinasi favorit bagi para wisatawan mancanegara maupun nusantara yang berkunjung, objek wisata alam ini memiliki pesona keindahan alam yang eksotis dan menarik untuk dapat dikunjungi bagi para wisatawan yang ingin mencari suasana pemandangan alam dengan mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang baik setelah mengunjungi objek wisata alam tersebut.

Kabupaten Bandung Barat identik dengan berbagai destinasi dan daya tarik wisata terutama mencari objek wisata yang mempunyai ciri khas yang unik dan beragam. Daerah ini juga memiliki beberapa kawasan taman yang menarik diantaranya taman miniatur kereta api dan taman alun-alun lembang. Sementara beberapa makanan khas dari daerah ini sebagai bagian dari wisata kuliner antara lain kerupuk gurilem, wajit cililin, ikan bakar ciminyak dan sebagainya.

Sebagai salah satu tujuan wisata di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Bandung Barat menawarkan banyak pesona mulai dari wisata alam yang dapat

dinikmati keindahannya seperti Dusun Bambu, Grafika Cikole, Ciwangun Indah Camp, Curug Cimahi, Stone Garden Geopark, Gunung Tangkuban Perahu, Curug Maribaya, Farmhouse Susu Lembang, Sungai Cikahuripan, Taman Lembah Dewata, Bukit Gantole, Gunung Batu Lembang, Orchid Forest, Puncak Eurad, Sari Ater, Air Panas Nagrak, Sanghyang Heuleut dan objek wisata lainnya. Dari semua objek wisata yang ada di Kabupaten Bandung Barat tersebut terdapat 5 objek wisata yang merupakan objek wisata yang menjadi ciri khas tersendiri dari Kabupaten Bandung Barat. Berikut ini adalah data jumlah kunjungan wisatawan di objek-objek wisata yang ada di Kabupaten Bandung Barat dan sekitarnya.

**Tabel 1.3**  
**Data Jumlah Kunjungan Objek-Objek Wisata di Kabupaten Bandung Barat**

Nama Objek Wisata	2013	2014	2015	2016	2017
Sari Ater	1.731.244	1.786.202	2.127.059	2.127.190	2.283.891
Gunung Tangkuban Perahu	1.164.437	1.452.919	1.303.849	1.598.778	1.483.346
Ciwangun Indah Camp	79.127	81.089	81.361	83.824	84.539
Stone Garden Geopark	45.892	59.527	172.361	66.457	97.259
Curug Cimahi	24.725	25.140	26.849	28.734	31.418

Sumber : Hasil Survei Lapangan di Lima Objek Wisata Kabupaten Bandung Barat

Berdasarkan pada Tabel 1.3 yang penulis sajikan diatas, menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan di objek wisata Sari Ater, Ciwangun Indah Camp, Stone Garden Geopark, dan Curug Cimahi dalam kurun waktu lima tahun terakhir jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan, beda halnya dengan Gunung Tangkuban Perahu yang mengalami tingkat kunjungan yang fluktuatif atau cenderung tidak stabil dan pada tahun 2017

mengalami penurunan jumlah wisatawan dari tahun sebelumnya. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah wisatawan di objek wisata Gunung Tangkuban Perahu pada tahun 2013 sebanyak 1.164.437 wisatawan, tahun 2014 mengalami kenaikan sebanyak 1.452.919 wisatawan kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 1.303.849 wisatawan tahun 2016 terjadi kenaikan jumlah pengunjung kembali sebanyak 1.598.778 wisatawan dan pada tahun 2017 mengalami penurunan kembali sebanyak 1.483.346 wisatawan. Atas dasar itulah penulis menentukan objek wisata Gunung Tangkuban Perahu untuk dijadikan lokasi penelitian dari data kunjungan wisatawan tersebut dapat penulis tarik kesimpulan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata tersebut mengalami tingkat kunjungan yang fluktuatif atau cenderung tidak stabil. Hal ini didukung oleh bagian Humas Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Jawa Barat yang mengatakan bahwa memang adanya masalah dan sangat menyarankan untuk melakukan penelitian di objek wisata ini untuk mengetahui apa penyebab dari turunnya tingkat kunjungan wisatawan.

Dari hasil pencarian data-data terkait dengan objek penelitian yang dilakukan, penulis menemukan sejumlah keluhan dari wisatawan yang pernah berkunjung ke objek tersebut. Berdasarkan sumber dari ulasan tertinggi hingga terendah Google di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu masih sering terjadi komplain-komplain dan kekecewaan yang disampaikan oleh para wisatawan melalui ulasan terendah dari internet. Untuk mengetahui apa saja komplain yang disampaikan oleh wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata tersebut, berikut ini penulis sajikan komplain berdasarkan data *Time Series* selama tahun 2017.

**Tabel 1.4**  
**Data Jumlah Komplain Wisatawan Selama Tahun 2017**

No	Komplain	Bulan												Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Kebersihan Toilet	22	22	25	28	28	28	31	37	41	46	47	49	404
2	Harga Tiket	46	46	49	53	56	58	59	59	61	63	69	89	708
3	Pemandu Kurang Sigap	31	37	39	40	45	49	55	61	69	71	79	96	672
4	Pelayanan Kurang Baik	46	51	59	66	69	72	78	79	84	89	90	104	887
5	Pedagang yang mengganggu kenyamanan wisatawan dengan memaksa membeli	19	19	26	23	29	39	47	29	38	45	49	53	416
6	Sikap Pemandu Kurang Ramah	23	29	37	40	46	48	58	59	63	71	77	85	636
7	Kenyamanan Tempat Parkir	38	21	22	25	30	59	71	49	36	44	57	91	543

Sumber : Ulasan Terendah Google TWA Gunung Tangkuban Perahu

Berdasarkan Tabel 1.4 yang penulis sajikan diatas menunjukkan masih ada komplain-komplain wisatawan yang mengalami kenaikan setiap bulannya selama tahun 2017 yang ditunjukkan kepada pihak Gunung Tangkuban Perahu hal ini mengindikasikan adanya wisatawan yang merasa kecewa di berbagai aspek. Diantaranya kebersihan toilet, harga tiket, pemandu yang kurang sigap, pelayanan yang kurang baik, pedagang yang mengganggu kenyamanan wisatawan dengan memaksa membeli, sikap pemandu kurang ramah, dan kenyamanan tempat parkir. Adanya komplain dari wisatawan tersebut haruslah menjadi bahan evaluasi bagi pihak Gunung Tangkuban Perahu untuk memperbaikinya agar lebih baik. Berdasarkan komplain-komplain yang disampaikan oleh wisatawan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan wisatawan menjadi sangat penting terhadap pembelian dan penggunaan jasa. Kepuasan wisatawan merupakan tingkat

perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang telah dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya.

Peneliti melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui penyebab penurunan jumlah wisatawan di Gunung Tangkuban Perahu ini, hal ini digunakan agar peneliti mendapatkan bukti nyata permasalahan yang ada di objek penelitian ini. Dan sebagai penemuan masalah yang muncul di Gunung Tangkuban Perahu untuk dapat memperhatikan kekurangan-kekurangannya. Peneliti juga direkomendasikan oleh bagian Humas Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam untuk melakukan penelitian di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat. Berikut ini hasil dari penelitian pendahuluan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Kepuasan Wisatawan dan Loyalitas Wisatawan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat**

No	Kategori	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Kepuasan Wisatawan	Saya merasa sangat puas dengan pelayanan di Gunung Tangkuban Perahu	6,6%	26,6 %	20%	30%	16,6 %
		Saya merasa sangat puas dengan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan apa yang saya dapatkan di Gunung Tangkuban Perahu	20%	16,6 %	26,6 %	20%	16,6 %
2	Loyalitas Wisatawan	Saya memiliki keinginan yang sangat kuat untuk berkunjung kembali ke Gunung Tangkuban Perahu	23,3 %	36,6 %	40%	-	-
		Saya sangat merekomendasikan Gunung Tangkuban Perahu ke teman atau keluarga	13,3 %	56,6 %	30%	-	-

Sumber : Hasil Penelitian Pendahuluan di Gunung Tangkuban Perahu 2018



Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada Tabel 1.5 yang penulis sajikan diatas, menunjukkan bahwa wisatawan yang telah berkunjung ke Gunung Tangkuban Perahu merasa kurang puas. Dalam penyebaran kuisioner sebanyak 30 responden yang dilakukan pada hari Minggu dan Senin tanggal 21 dan 22 Oktober 2018 terdapat 5 responden atau 16,6% menyatakan bahwa mereka sangat tidak setuju dengan puas terhadap pelayanan di Tangkuban Perahu, 9 responden atau 30% menyatakan tidak setuju terhadap puas dengan pelayanan di Tangkuban Perahu dan 6 responden atau 20% menyatakan bahwa kurang setuju terhadap puas dengan pelayanan di Tangkuban Perahu. Dan 5 responden atau 16,6% menyatakan sangat tidak setuju dengan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan apa yang didapatkan di Tangkuban Perahu, 6 atau 20% menyatakan bahwa tidak setuju dengan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan apa yang didapatkan di Tangkuban Perahu dan 8 responden atau 26,6% menyatakan kurang setuju dengan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan apa yang didapatkan di Tangkuban Perahu.

Untuk loyalitas tidak ada masalah, sehingga dari beberapa permasalahan hasil penelitian pendahuluan tersebut beberapa hal menurut penulis bahwa ini menjadi suatu permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini. Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan konotasi negatif terhadap kepuasan wisatawan dimana pengunjung merasakan kurangnya kepuasan saat berkunjung di Gunung Tangkuban Perahu. Kepuasan wisatawan adalah keadaan emosional yang merupakan reaksi dan respon positif maupun negative pasca-pembelian suatu produk atau jasa, dan hasilnya dapat sesuai maupun tidak sesuai dengan harapan konsumen sebelumnya.

Secara umum kepuasan wisatawan merupakan suatu bukti bahwa wisatawan merasa nyaman dengan pelayanan produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan saat mengunjungi destinasi tertentu atau saat melakukan perjalanan wisata. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja pelayanan (hasil) yang diterima dengan kinerja yang diharapkan oleh konsumen. Apabila kinerja atau pengalaman jatuh tidak sesuai dengan harapan, akibatnya pelanggan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan dari pelanggan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau sangat senang.

Kepuasan wisatawan yang dirasakan oleh pengunjung dipengaruhi oleh banyak hal yang kemudian akan merasa puas. Kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut penelitian Kurnia Alam Syah Effendy Harahap (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurnia kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di suatu destinasi salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Untuk lebih mengetahui secara jelas permasalahan kepuasan wisatawan di objek penelitian ini, maka peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di Gunung Tangkuban Perahu dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden pengunjung. Penulis

melakukan penelitian pendahuluan tersebut dilakukan pada hari Sabtu dan Minggu tanggal 1 dan 2 desember 2018. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Kotler dan Keller (2016:157) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional serta biaya dan kemudahan. Berikut ini adalah hasil penelitian pendahuluan untuk mengetahui faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di objek wisata Gunung Tangkuban Perahu.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Faktor-Faktor yang diduga**  
**Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Alam Gunung**  
**Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat**

No	Kategori	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Kualitas Produk	Wahana buatan yang ada di Gunung Tangkuban Perahu berkualitas baik	40%	43,3%	6,6%	10%	-
		Semua wahana buatan yang tersedia aman untuk digunakan	43,3%	46,6%	13,3%	3,3%	-
2	Harga	Biaya masuk ke objek wisata Gunung Tangkuban Perahu sangat terjangkau	10%	20%	23,3%	36,6%	10%
		Biaya masuk yang ditetapkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan pihak Gunung Tangkuban Perahu	13,3%	20%	26,6%	30%	10%
		Pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sangat baik	13,3%	23,3%	30%	26,6%	6,6%

3	Kualitas Pelayanan	Pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sesuai dengan harapan saya	16,6%	23,3%	26,6%	23,3%	10%
4	Faktor Emosional	Saya merasa bangga setelah berkunjung ke Gunung Tangkuban Perahu	53,3%	40%	6,6%	-	-
		Saya merasa puas setelah menikmati pemandangan alam di Gunung Tangkuban Perahu	46,6%	43,3%	10%	-	-
5	Biaya dan Kemudahan	Saya tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan selama berada di Gunung Tangkuban Perahu	40%	30%	13,3%	16,6%	-
		Saya tidak perlu membuang waktu pada saat melakukan pembelian tiket masuk di Gunung Tangkuban Perahu	33,3%	56,6%	10%	-	-

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian Pendahuluan 2018

Berdasarkan pada Tabel 1.6 yang penulis sajikan diatas, dapat dilihat bahwa dari hasil penelitian pendahuluan mengenai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan wisatawan yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan adanya masalah kualitas pelayanan dan harga pada objek wisata Gunung Tangkuban Perahu. Dalam penyebaran kuesioner terdapat 3 responden atau 10% menyatakan bahwa sangat tidak setuju dengan biaya masuk ke objek wisata Gunung Tangkuban Perahu sangat terjangkau, kemudian 11 responden atau

36,6% menyatakan tidak setuju dengan biaya masuk ke objek wisata Gunung Tangkuban Perahu sangat terjangkau dan 7 atau 36,6% kurang setuju dengan biaya masuk ke objek wisata Gunung Tangkuban Perahu sangat terjangkau. Terdapat 3 responden atau 10% menyatakan sangat tidak setuju dengan biaya masuk yang ditetapkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan pihak Gunung Tangkuban Perahu, kemudian 9 responden atau 30% tidak setuju dengan Biaya masuk yang ditetapkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan pihak Gunung Tangkuban Perahu dan 8 responden atau 26,6% kurang setuju dengan biaya masuk yang ditetapkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan pihak Gunung Tangkuban Perahu. Terdapat 2 responden atau 6,6% menyatakan bahwa sangat tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sangat baik, kemudian 8 responden atau 26,6% tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sangat baik dan 9 responden atau 30% kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sangat baik. Terdapat 3 responden atau 10% menyatakan bahwa sangat tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sesuai dengan harapan saya, kemudian 7 responden atau 23,3% tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sesuai dengan harapan saya dan 8 atau 26,6% kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu sesuai dengan harapan saya.

Wisatawan menilai pelayanan yang dilakukan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu masih belum optimal dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan atau yang diharapkan oleh para wisatawan. Sedangkan dengan harga

yang ditetapkan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu juga di nilai kurang terjangkau bagi wisatawan dan harga yang tidak tetapkan tidak sesuai dengan pelayanan apa yang sudah diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu.

Hasil penelitian pendahuluan tersebut dapat mengindikasikan bahwa terjadi masalah dari segi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu belum optimal dalam menjaga pelayanan dan harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan apa yang telah diberikan kepada wisatawan sehingga mempengaruhi kepuasan wisatawan. Jumlah kunjungan yang mengalami fluktuatif juga menunjukan bahwa adanya permasalahan mengenai kepuasan wisatawan yang masih belum maksimal, selain itu dari hasil komplain yang disampaikan oleh wisatawan melalui ulasan Google di Gunung Tangkuban Perahu serta wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada wisatawan yang berkunjung ke Gunung Tangkuban Perahu masih adanya keluhan yang dialami oleh wisatawan.

Philip Kotler & Amstrong (2014:7) dalam bukunya *Principle of marketing* yaitu "*Customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact of product performance and customer satisfaction*". Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan konsumen. Fandy Tjiptono (2014:118) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut UU No. 10 Tahun 2009 Pasal 26 setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, kenyamanan, keramahan, perlindungan, keamanan, dan keselamatan wisatawan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung juga diterangkan dalam jurnal Stevianus (2014). Dari hasil penelitian yang dilakukan tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Serta menurut penelitian yang dilakukan Mohinder Chan dan Dahiya Ashish (2014) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan wisatawan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan secara simultan diterangkan dalam hasil penelitian Stella Alvianna (2017) menyatakan kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Air Wondit Kabupaten Malang.

Kepuasan wisatawan untuk merasakan puas tidak semata-mata berdasarkan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Gunung Tangkuban Perahu, tetapi juga dipengaruhi harga yang telah ditetapkan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta kesuksesan suatu jasa, karena harga sangat berkaitan dengan pasar potensial penyedia jasa. Menurut Daryanto (2013:62) mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk.

Adapun hubungan antara harga dengan kepuasan pengunjung diterangkan dalam jurnal Kurnia Alam Syah Effendy Harahap (2014). Dari hasil penelitian tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga terhadap variabel kepuasan pengunjung. Bahwa semakin harga terjangkau maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Serta

penelitian yang dilakukan Rezki Teguh Sulistiyana dkk (2015) hasil penelitian menyatakan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Adapun hubungan antara kualitas layanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan wisatawan menurut penelitian Stella Alvianna (2017) hasil penelitian Stella menyatakan terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Serta penelitian yang dilakukan menurut Rahman Hidayat dkk (2014) menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Disisi lain untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dibutuhkan ketetapan harga yang terjangkau atau harga dapat ditukar dengan apa yang dibutuhkan sehingga bermanfaat bagi konsumen. Keterjangkauan harga sangat penting dalam kepuasan konsumen, pihak pengelola harus dapat menetapkan harga yang terjangkau bagi konsumen atau harga dapat ditukar sebagai manfaat yang dibutuhkan oleh konsumen. Karena apabila terjadi kesalahan dalam penetapan harga akan berpengaruh besar pada kepuasan yang diterima oleh pengunjung.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti mengenai kepuasan wisatawan di Gunung Tangkuban Perahu untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan dan harga dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan yang nantinya akan berpengaruh pada kunjungan objek wisata ini maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Pada Wisatawan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat)”**.



## **1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian**

Pada sub-sub ini peneliti membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan wisatawan. Identifikasi masalah diperoleh dari latar belakang penelitian yang peneliti lakukan, dan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang akan diteliti di dalam penelitian ini, dimana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini.

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2017.
2. Harapan wisatawan yang tidak tercapai.
3. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan di Gunung Tangkuban Perahu kurang puas.
4. Pemandu yang kurang ramah terhadap wisatawan.
5. Kurang bersihnya toilet sehingga mengurangi kenyamanan wisatawan.
6. Masih adanya pemandu yang kurang sigap kepada wisatawan.
7. Wisatawan mengeluhkan pelayanan yang diberikan pegawai/karyawan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu kurang maksimal.
8. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan pihak Gunung Tangkuban Perahu menunjukkan ketidaksesuaian dengan pelayanan yang diberikan.

9. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Gunung Tangkuban Perahu menunjukkan hasil yang kurang maksimal.
10. Pedagang yang mengganggu kenyamanan wisatawan dengan memaksa membeli.
11. Kenyamanan tempat parkir kurang tertata.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pengunjung mengenai Kualitas Pelayanan pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.
2. Bagaimana tanggapan pengunjung mengenai Harga pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.
3. Bagaimana tanggapan pengunjung mengenai Kepuasan Wisatawan pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Wisatawan pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis :

1. Tanggapan pengunjung mengenai Kualitas Pelayanan pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.

2. Tanggapan pengunjung mengenai Harga pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.
3. Tanggapan pengunjung mengenai Kepuasan Wisatawan pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.
4. Seberapa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Wisatawan pada Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti sendiri, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya terutama yang ingin melakukan penelitian pengembangan yang berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan. Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

1. Untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan dan sebagai pijakan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan
2. Dapat memperkaya konsep atau teori perkembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian berikutnya.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

##### **1. Bagi Peneliti**

- a. Peneliti mendapatkan pengalaman langsung dalam manajemen pemasaran pada bidang jasa dan lebih mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat.
- b. Peneliti memperoleh pengalaman tentang penelitian dan mendapatkan pengembangan wawasan kemampuan akademik dalam bidang manajemen pemasaran.
- c. Peneliti dapat mengetahui bagaimana tanggapan wisatawan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan.
- d. Menjadi lebih mengetahui dan memahami kendala praktek pemasaran jasa terutama mengenai pemasaran pariwisata.

##### **2. Bagi pihak Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Taman Wisata Alam Gunung tangkuban Perahu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan wisatawan.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menetapkan harga agar sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh wisatawan
- e. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian tujuan.

### 3. Bagi Pihak Lain

- a. Membantu pembaca untuk mengetahui dan mengerti pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang mengadakan penelitian pada bidang sejenis.
- c. Sebagai masukan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.