

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN  
FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK  
WISATA UMBUL PONGGOK – KLATEN**



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**EMILYA ARTANTI**

**11160071**

**FAKULTAS BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, FASILITAS  
WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATAUMBUL  
PONGGOK KLATEN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Waca Yogyakarta

Untuk memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

**Disusun oleh :**

**EMILYA ARTANTI**

**NIM : 11160071**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : EMILYA ARTANTI  
NIM : 11160071  
Program studi : MANAJEMEN  
Fakultas : BISNIS  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA UMBUL PONGGOK KLATEN”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 17 Juni 2020

Yang menyatakan



(Emilya Artanti)

NIM.11160071

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN FASILITAS  
WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA  
UMBUL PONGGOK KLATEN**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**EMILYA ARTANTI**

**11160071**

Dalam ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Serjana Manajemen pada tanggal 14 April 2020

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si

2. Jonathan Herdioko, SE., MM

3. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl. Secr., MM :

Yogyakarta, 6 Mei 2020

Disahkan Oleh:

Dekan,

Ketua Program Studi



**Drs. Pangeran Pangeran, M.Si**

**Drs. Sisnubadi, MBA., Ph.D**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN  
FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK  
WISATA UMBUL PONGGOK KLATEN.**

Yang telah saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat guna menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, merupakan bukan hasil tiruan maupun duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun. Terkecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila di kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiatisme atau tiruan dari karya lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjan saya.

Yogyakarta, 10 MARET 2020



Emilya Artanti (11160071)

## HALAMAN MOTTO

“Do not be anxious about anything, but in every situation, by prayer and petition with thanksgiving, present your requests to God. “- Philippians 4 : 6

“Do your best and let God do the rest“- Ben Carson

“All our dreams can come true. If we have to courage to persue them.“ – Walt  
Disney

“The future depends on what we do in the present.“ – Mahatma Gandhi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, memberkati, dan melindungi dalam segala hal.
2. Kedua orang tua saya (Sarwoko Ramelan & Sugiyanti) atas dukungan dan jerih payahnya bekerja untuk membiayai saya hingga menjadi Sarjana, serta yang selalu mendoakan anak – anaknya.
3. Adik kandung saya satu – satunya (Dezta Arby Artanto) dan keluarga besar saya (Bude Win, Pakde Ngadino, Mba Putri, Mas Anto, Mas Dwi, Mba Wuri, Mas Yusuf, Siska, Ayu, Tio, dll) yang telah memberikan dukungan serta bantuan.
4. Dosen Pembimbing saya Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl.Secr, M.M.
5. Teman – teman selama dibangku kuliah (Donna, Kak Rika, Fabyola, Sylvia, Thomas, Kandita, Tasya, Marissa).
6. Teman kecilku (Christine Magdalena) dan teman – teman SMA (Ais, Merry, Lala, Dika, Tiur) yang selalu memberikan saran dan juga semangat.
7. *Partner* ku Wiliam Alexis Simanjuntak yang selalu bersedia ketika dimintai tolong dan selalu memberikan motivasi dan masukan.
8. Bapak dan Ibu yang bekerja BumDes Ponggok, Klaten, Jawa Tengah.

9. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik – baiknya.

©UKDW

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, memberkati, dan melindungi dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Pongok Klaten.”*

Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Kristen Duta Wacana. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya mengalami beberapa kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan, motivasi, masukan, nasihat, serta bantuan yang diberikan penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl.Secr, M.M selaku dosen pembimbing dalam mengerjakan skripsi. Terimakasih atas segala nasihat, masukan, dan ilmu – ilmu baru yang telah diberikan serta waktu yang diberikan untuk melakukan konsultasi di tengah kesibukan yang ada.
4. Bapak Edy Nugroho, SE., MSc., yang telah membantu penulis dalam melakukan pengolahan data skripsi.
5. Kedua orang tua saya (Sarwoko Ramelan & Sugiyanti) atas dukungan dan jerih payahnya bekerja untuk membiayai saya hingga menjadi Sarjana, serta yang selalu mendoakan anak – anaknya.
6. Adik kandung saya satu – satunya (Dezta Arby Artanto) dan keluarga besar saya (Bude Win, Pakde Ngadino, Mba Putri, Mas Anto, Mas Dwi,

Mba Wuri, Mas Yusuf, Siska, Ayu, Tio, dll) yang telah memberikan dukungan serta bantuan.

7. Teman – teman selama dibangku kuliah (Donna, Kak Rika, Fabyola, Sylvia, Thomas, Kandita, Tasya, Marissa).
8. *Partner* ku Wiliam Alexis Simanjuntak yang selalu bersedia ketika dimintai tolong dan selalu memberikan motivasi dan masukan.
9. Teman kecil ku (Christine Magdalena) dan teman – teman SMA (Ais, Merry, Lala, Dika, Tiur) yang selalu memberikan saran dan juga semangat.

Yogyakarta, 10 Maret 2020



Penulis  
Emilyya Artanti

## DAFTAR ISI

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL.....               | i     |
| HALAMAN PENGAJUAN.....           | ii    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....          | iii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv    |
| HALAMAN MOTTO.....               | v     |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....         | vi    |
| KATA PENGANTAR.....              | viii  |
| DAFTAR ISI.....                  | x     |
| DAFTAR TABEL.....                | xiv   |
| DAFTAR GAMBAR.....               | xvi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....             | xvii  |
| ABSTRAKSI.....                   | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN.....           | 1     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....  | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah.....         | 5     |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....       | 6     |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....      | 6     |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5 Batasan Penelitian.....                                     | 7         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                             | <b>8</b>  |
| 2.1 Landasan Teori.....                                         | 8         |
| 2.1.1 Kepuasan Pengunjung.....                                  | 8         |
| 2.1.2 Kualitas Layanan.....                                     | 12        |
| 2.1.3 Persepsi Harga.....                                       | 15        |
| 2.1.4 Fasilitas Wisata.....                                     | 19        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                   | 22        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....                            | 26        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                                   | 26        |
| 2.4.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengunjung..... | 27        |
| 2.4.2 Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pengunjung.....   | 27        |
| 2.4.3 Hubungan Fasilitas Wisata dengan Kepuasan Pengunjung..... | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                           | <b>29</b> |
| 3.1 Data.....                                                   | 29        |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data.....                                | 30        |
| 3.3 Pengumpulan Data.....                                       | 31        |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel.....                          | 33        |
| 3.5 Pengukuran Variabel.....                                    | 35        |
| 3.6 Analisis Data.....                                          | 36        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                        | 36        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas.....                                     | 37        |
| 3.6.3 Analisis Deskriptif.....                                  | 39        |

|                                          |                                                                                                 |    |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.6.4                                    | Analisis Regresi Linear Berganda.....                                                           | 39 |
| 3.6.5                                    | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                            | 42 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... |                                                                                                 | 43 |
| 4.1                                      | Metode Analisis Data.....                                                                       | 44 |
| 4.1.1                                    | Uji Validitas.....                                                                              | 44 |
| 4.1.2                                    | Uji Reliabilitas.....                                                                           | 46 |
| 4.2                                      | Analisis Deskriptif .....                                                                       | 47 |
| 4.2.1                                    | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                 | 47 |
| 4.2.2                                    | Profil Responden Berdasarkan Usia.....                                                          | 48 |
| 4.2.3                                    | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                     | 49 |
| 4.2.4                                    | Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....                                            | 49 |
| 4.2.5                                    | Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....                                          | 50 |
| 4.2.6                                    | Profil Responden Berdasarkan <i>Partner</i> Berkunjung.....                                     | 51 |
| 4.2.7                                    | Profil Responden Berdasarkan Asal.....                                                          | 52 |
| 4.3                                      | Analisis Regresi Linear Berganda.....                                                           | 53 |
| 4.4                                      | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                            | 55 |
| 4.5                                      | Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....                                                     | 56 |
| 4.6                                      | Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....                                                      | 58 |
| 4.7                                      | Pembahasan.....                                                                                 | 60 |
| 4.7.1                                    | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung<br>Objek Wisata Umbul Pongok Klaten..... | 61 |
| 4.7.2                                    | Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung<br>Objek Wisata Umbul Pongok Klaten.....   | 61 |
| 4.7.3                                    | Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung                                          | 62 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| BAB V PENUTUP.....                                                | 64 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                               | 64 |
| 5.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden.....             | 64 |
| 5.1.2 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 66 |
| 5.1.3 Hasil Analisis Uji F.....                                   | 66 |
| 5.1.4 Hasil Analisis Uji t.....                                   | 66 |
| 5.2 Saran.....                                                    | 67 |
| 5.2.1 Saran Bagi Objek Wisata.....                                | 67 |
| 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....                              | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                               | 69 |
| LAMPIRAN.....                                                     | 71 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                              | 24 |
| Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....                     | 33 |
| Tabel 3.5 Pengukuran Variabel.....                               | 36 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....                               | 45 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....                            | 46 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 47 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....                 | 48 |
| Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....            | 49 |
| Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....   | 50 |
| Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung..... | 51 |
| Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Partner Berkunjung.....   | 51 |
| Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Asal.....                 | 52 |
| Tabel 4.10 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                  | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji F.....                                      | 54 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji t.....                                      | 56 |
| Tabel 4.13 Hasil Regresi <i>Linier</i> Berganda.....             | 58 |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Tabel 4.14 Tabel Hasil Penelitian..... | 63 |
|----------------------------------------|----|

©UKDW

## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Data Jumlah Pengunjung Umbul Pongok Klaten..... | 3  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....                | 26 |

©UKPDN

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER.....                      | 71 |
| LAMPIRAN 2 DATA REKAP RESPONDEN.....           | 76 |
| LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA SPSS.....           | 84 |
| LAMPIRAN 4 KARTU KONSULTASI SKRIPSI.....       | 90 |
| LAMPIRAN 5 LEMBAR REVISI UJIAN PENDADARAN..... | 91 |
| LAMPIRAN 6 FORMULIR REVISI JUDUL SKRIPSI.....  | 92 |

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Umbul Ponggok Klaten. Responden dari penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah mengunjungi Umbul Ponggok Klaten dalam satu tahun terakhir. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Sampel yang digunakan dan dipilih melalui teknik *Non Probability Sampling* dan cara pengambilannya menggunakan *Incidental Sampling*. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dan untuk melihat kontribusi dari setiap variabel bebas secara parsial digunakan uji t dan untuk menguji hipotesis digunakan uji F. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara umum variabel kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata berpengaruh sebesar 49% dan sisanya 51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Fasilitas Wisata, dan Kepuasan Pengunjung Umbul Ponggok Klaten.**

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the effect of service quality, price perception, and tourist facilities on the satisfaction of visitors to the Umbul Ponggok Klaten attraction. Respondents from this study are people who have visited Umbul Ponggok Klaten in the past year. Data collection methods used were questionnaires. The sample used and selected through the Non Probability Sampling technique and how to take it using the Incidental Sampling. The number of respondents involved in this study were 100 people. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis and to see the contribution of each independent variable partially used the t test and to test the hypothesis used the F test. In this study two variables were reached, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are service quality, price perception, and tourist facilities. While the dependent variable is visitor satisfaction.*

*Based on the results of data analysis that has been done shows that service quality, price perception, and tourist facilities significantly influence visitor satisfaction. In general the variables of service quality, price perception, and tourist facilities have an effect of 49% and the remaining 51% are influenced by other variables not examined.*

**Keywords: Service Quality, Price Perception, Tourist Facilities, and Satisfaction of Visitors to Ponggok Klaten.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan sebuah negara yang terkenal memiliki banyak potensi pariwisata. Dimulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata bahari dan masih banyak lagi. Seiring dengan berjalannya waktu, sektor pariwisata di Indonesia semakin berkembang pesat. Adanya kesadaran dari pemerintah daerah dan masyarakat sekitar mengenai potensi dan daya tarik wisata memberikan dampak yang baik bagi perkembangan pariwisata di Indonesia. Dalam hal ini, pemerintah dan masyarakat mulai menyadari bahwa dengan mengelola secara maksimal suatu tempat yang memiliki potensi wisata akan memberikan manfaat diantaranya menambah pemasukan daerah setempat, menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat sekitar objek wisata, dan masih banyak lagi. Banyaknya tempat wisata yang ada menciptakan suatu persaingan antara satu tempat wisata dengan tempat wisata lainnya. Setiap daerah berlomba – lomba serta berupaya semaksimal mungkin untuk menjadikan tempat wisatanya berbeda dari yang lainnya. Tujuannya ialah untuk mendapatkan kepuasan dari wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. (Amin Kiswantoro, 2019)

Salah satu daerah yang memiliki potensi wisata cukup besar yaitu kabupaten Klaten yang merupakan bagian dari provinsi Jawa Tengah. Klaten memiliki ratusan wisata yang bisa dikunjungi. Sebagian besar wisata yang ada

di Klaten merupakan wisata air yang memanfaatkan mata air alami, diantaranya ada Umbul Ponggok, Umbul Manten, Umbul Cokrotulung, Umbul Kapilaler, dan masih banyak lagi. Dari sekian banyak wisata air di Klaten, Umbul Ponggok merupakan salah satu wisata air yang telah dikenal lebih dahulu oleh masyarakat. Umbul Ponggok merupakan salah satu kolam alami yang berada di desa Ponggok, Klaten, Jawa Tengah yang kemudian dikembangkan menjadi objek wisata air. Umbul Ponggok mulai dibuka sebagai tempat wisata pada tahun 2012. Umbul Ponggok juga merupakan wahana air pertama di Indonesia yang memberikan sensasi *snorkeling* dan *diving*. Seperti yang diketahui *snorkeling* dan *diving* merupakan olahraga yang biasa dilakukan di laut tetapi kini pengunjung bisa melakukannya di kolam air tawar yang airnya berasal dari mata air alami yang di dalamnya terdapat banyak ikan air tawar sehingga pengunjung bisa berinteraksi langsung dengan ikan – ikan. Kejernihan air dan keberagaman biota air tawar yang ada di Umbul Ponggok – Klaten, menjadikan tempat wisata ini memiliki beberapa spot foto *underwater* yang *instagramable* yang dapat digunakan oleh pengunjung. Uniknya, pengunjung dapat berfoto dengan properti yang dimasukan ke dalam kolam, seperti televisi, kursi taman, bahkan sepeda motor. Seiring dengan perkembangannya, Umbul Ponggok memiliki beberapa fasilitas pendukung diantaranya tempat parkir, *rest area*, *event space*, toilet, mushola, area kuliner, kolam air khusus anak, dan adanya *homestay* Tirta Mandiri. (BumDes Tirta Mandiri Ponggok, 2019)

**Gambar 1.1**

**Data Jumlah Pengunjung Umbul Ponggok Klaten**

| <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|-------------|-------------|-------------|
| 331.551     | 355.078     | 495.621     |

*Sumber: BumDes Tirta Mandiri Ponggok, 2019*

Sebagai salah satu objek wisata yang cukup terkenal di daerah Klaten dan daerah – daerah sekitarnya seperti Solo dan Yogyakarta menjadikan Umbul Ponggok banyak dikunjungi wisatawan. Berdasarkan gambar 1.1 yang diperoleh dari Badan Usaha Milik Desa Tirta Mandiri Ponggok, menerangkan bahwa jumlah pengunjung yang datang ke Umbul Ponggok Klaten dalam 3 (tiga) tahun terakhir mengalami peningkatan. Jumlah peningkatan yang ada menandakan bahwa objek Wisata Umbul Ponggok semakin dikenal oleh masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengunjung yang datang ke Umbul Ponggok Klaten ada beberapa hal yang perlu dilakukan guna meningkatkan dan mempertahankan jumlah pengunjung yang datang. Beberapa hal yang dimaksud seperti kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata yang ada sehingga pengunjung yang datang akan merasa puas dan melakukan kunjungan kembali ke Umbul Ponggok Klaten.

Kualitas layanan adalah suatu kegiatan/aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini pengelola objek wisata dalam memenuhi harapan konsumen. Menurut Davis (Tjiptono 2000:810), pelayanan merupakan suatu tindakan yang diberikan perusahaan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Adanya kualitas layanan yang baik di dalam suatu objek wisata, akan menciptakan kepuasan di dalam diri konsumen yang dalam hal ini

merupakan pengunjung Umbul Pongkok Klaten. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pengunjung akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila, pengunjung merasa benar – benar puas, mereka akan berkunjung kembali serta tak segan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Kepuasan pengunjung merupakan aspek penting dalam rangka mempertahankan eksistensi objek wisata dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145), sehingga dapat dipastikan bahwa baik buruknya suatu kualitas layanan dari perusahaan yang adalah merupakan pengelola suatu objek wisata akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang datang.

Kepuasan pengunjung juga akan tercapai bila pengelola objek wisata memperhatikan yang lain yaitu yang berkaitan dengan persepsi harga dan fasilitas yang ada disuatu objek wisata. Harga (*price*) merupakan jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya (Basu Swastha, 2005:185). Persepsi harga dapat diartikan sebagai proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan informasi yang memiliki arti (Kotler & Keller, 2009). Dalam hal ini, pengelola wisata harus berhati – hati dalam menetapkan harga sebab harga yang ditetapkan oleh suatu objek wisata akan menjadi penentu kepuasan konsumen. Bila harga yang ditawarkan suatu objek wisata cukup terjangkau bagi pengunjung yang datang, maka pengunjung yang datang akan merasakan puas karena harga yang di tawarkan sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pengunjung. (Basu Swastha, 2005).

Menurut Tjiptono (2004:19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Bagi sebuah objek wisata, fasilitas merupakan hal yang penting. Fasilitas yang disediakan untuk selanjutnya dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama berada di objek wisata. Fasilitas wisata memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang sedang berkunjung di tujuan wisata, sehingga apabila kebutuhan wisatawan akan fasilitas dipenuhi dengan baik oleh pengelola objek wisata maka wisatawan akan merasakan perasaan puas ketika mengunjungi suatu objek wisata. (Yoeti 2003:56)

Berdasarkan masalah yang ada maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Umbul Ponggok Klaten”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten?
3. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi Akademisi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya guna mengembangkan ilmu pengetahuan yang terkait dengan kualitas layanan, persepsi harga, fasilitas wisata, dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Pengelola Objek Wisata

- Melalui penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola objek wisata Umbul Ponggok Klaten dalam hal melakukan pengembangan serta peningkatan kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata dari objek wisata Umbul Ponggok Klaten guna meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang.

- Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola objek wisata Umbul Ponggok Klaten dalam mengambil keputusan mengenai strategi *marketing* yang akan dilakukan.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan berpikir dan menambah wawasan bagi peneliti, khususnya dalam menyusun karya ilmiah yang berkaitan dengan kualitas layanan, persepsi harga, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung.

## 1.5 Batasan Penelitian

Supaya penelitian mengenai masalah di atas lebih terfokus dan lebih spesifik, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Tempat Penelitian : Daerah Istimewa Yogyakarta dan Klaten, Jawa Tengah.
2. Waktu Penelitian : September – Desember 2019
3. Variabel Bebas (X) : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata
4. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pengunjung
5. Jumlah Responden : 100 Responden
6. Responden : Masyarakat yang pernah mengunjungi Umbul Ponggok – Klaten selama satu tahun terakhir.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari data hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten dengan pengujian sampel kuesioner sebanyak 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang pernah mengunjungi Umbul Ponggok Klaten selama satu tahun terakhir. Sebelum menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 20 pernyataan yang ada di kuesioner, yang selanjutnya disebarkan kepada 30 responden. Bila hasil semua butir pernyataan yang ada di kuesioner telah dinyatakan valid, maka penelitian bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya.

##### **5.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden**

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif berjumlah 7 butir di dalamnya meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, jumlah penghasilan, frekuensi berkunjung, *partner* berkunjung, dan asal responden yang dijabarkan melalui persentase. Sehingga hasil persentase tertinggi mengenai profil responden, yaitu sebagai berikut:

1. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 55 responden (55%).
2. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini memiliki rentang usia 17 – 27 tahun dengan jumlah 36 responden (36%).
3. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini bekerja sebagai pelajar / mahasiswa yaitu sebanyak 26 responden (26%).
4. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini berpenghasilan 1.000.001 – 5.000.000 per-bulan dengan jumlah 40 responden (40%).
5. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini baru pertama kali mengunjungi Umbul Ponggok Klaten yaitu sebanyak 49 responden (49%).
6. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini melakukan kunjungan bersama teman dengan jumlah 43 responden (43%).
7. Mayoritas responden yang ada dalam penelitian ini berasal dari daerah lain selain daerah Klaten, Yogyakarta, dan Solo yaitu sebanyak 35 responden (35%) yang terdiri dari Jakarta 7%, Sukoharjo 4%, Makassar 6%, Brebes 2%, Bandung 5%, Ponorogo 3%, Papua 3%, Wonosobo 2%, Semarang 1%, Sumatera, 1%, dan Surabaya 1%).

### 5.1.2 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan hasil analisis regresi untuk Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kualitas layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata mempengaruhi 49% terhadap variabel dependen Kepuasan Pengunjung. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### 5.1.3 Hasil Analisis Uji F

Berdasarkan hasil *output* dari SPSS memberikan nilai F hitung sebesar 32.665 dan dengan probabilitas 0.000 sehingga  $0.000 < 0.05$ . Dikarenakan nilai probabilitas lebih kecil dibandingkan nilai signifikansi maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga menunjukkan bahwa Kualitas layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata Umbul Ponggok Klaten.

### 5.1.4 Hasil Analisis Uji t

Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kualitas layanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Wisata secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten. Tetapi pada nilai t hitung,

fasilitas wisata memiliki nilai lebih tinggi daripada persepsi harga dan kualitas layanan. Sehingga dapat diketahui bahwa pengunjung yang datang mengunjungi objek wisata Umbul Ponggok Klaten akan merasa puas bila disediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang akan berikan, yaitu sebagai berikut:

### **5.2.1 Bagi Objek Wisata**

Berdasarkan hasil penelitian analisis regresi *linier* berganda yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Umbul Ponggok Klaten maka saran yang dapat diberikan oleh penulis bagi pengelola objek wisata Umbul Ponggok Klaten adalah sebagai berikut:

- 1.) Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten, sehingga kualitas layanan yang ada di Umbul Ponggok Klaten harus dipertahankan dan akan lebih baik lagi jika ditingkatkan supaya kepuasan pengunjung bisa tercapai.
- 2.) Persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok Klaten. Sehingga harga yang ditawarkan oleh objek wisata Umbul

Ponggok Klaten harus sesuai dengan daya beli masyarakat dan manfaat yang akan didapat supaya pengunjung merasa puas dengan harga yang ditawarkan.

- 3.) Fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Umbul Ponggok Klaten. Dalam hal ini, fasilitas wisata yang tersedia di objek wisata Umbul Ponggok Klaten harus sesuai dengan kebutuhan pengunjung sehingga kepuasan pengunjung bisa terpenuhi.

#### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan penulis kepada peneliti selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik kedepannya, yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian yang mendatang, peneliti diharapkan mampu mencari dan menganalisis variabel – variabel baru yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung objek wisata Umbul Ponggok Klaten.
2. Dalam menyusun kuesioner, peneliti diharapkan dapat menyusun kuesioner yang sesuai dengan indikator dan kalimat yang mudah dimengerti oleh responden.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa bersikap akrab terhadap responden – responden sehingga diharapkan bisa memperoleh lebih banyak informasi yang di butuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief Rakhman Kurniawan. 2014. *Manager dan Supervisor*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Basu Swastha dan Irawa: 2005. *Menejemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua Cetakan Kelima*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Effendy, Kurnia Alamsyah. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Ronggowarsito Semarang*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip 2006. *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2017 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Putri, Ratna Acintya., Naili Farida & Reni Shinta Dewi. 2015. *Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata, dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobodur*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rosita., Sri Marhanah & Woro Hanoum Wahadi. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Safitasari, Cici & Ida Maftukhah. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan pengunjung*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Sulistiyana, Rezki Teguh., Djamhur Hamid & Devi Farah Azizah. 2015. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yoeti, Oka A. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.

**Website:**

- <https://nationalgeographic.grid.id/read/13948213/perkembangan-pariwisata-indonesia-dan-keterlibatan-masyarakat?page=all>
- <https://www.gurupendidikan.co.id/data/>
- <https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>
- <https://www.njogja.co.id/wisata-alam/umbul-ponggok-tempat-asyik-untuk-berenang-snorkeling-hingga-diving/>
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/06/7-pengertian-populasi-menurut-para-ahli-lengkap.html>