

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor Industri pariwisata memiliki kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan negara, sektor ini dapat menciptakan lapangan kerja yang dapat menurunkan tingkat pengangguran, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang luas dan sekitarnya. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya rekreasi dan hiburan, industri pariwisata terus mengalami pertumbuhan yang pesat, karena faktanya untuk membuat energi lebih baik membutuhkan liburan agar *fresh* kembali.

Era globalisasi juga persaingan yang semakin berkembang juga semakin ketat saat ini membuat pengelola destinasi wisata dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar tetap menjadi pilihan utama dalam setiap tujuan pengunjungnya, menarik wisatawan melalui promosi yang efektif dan juga menarik, menyediakan fasilitas yang memadai, lengkap juga bisa menunjang kenyamanan pengunjung yang datang, menawarkan harga yang kompetitif juga *worth it*. Kepuasan pelanggan menjadi salahsatu faktor penting dan kunci dalam keberhasilan suatu destinasi wisata, karena dengan demikian rasa puas yang pengunjung dapatkan akan berdampak bagi tempat wisata tersebut. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali lagi, merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain, dan memberikan ulasan positif yang dapat meningkatkan citra destinasi.

Setiap pelaku usaha harus semakin mengikuti trend yang sesuai pada masanya, perubahan juga dapat menyesuaikan tepatnya dalam suatu bisnis kedalam kepuasan konsumen sebagai tujuan yang paling utama. Kepuasan pelanggan adalah ketika harapan pengunjung bagi tempat wisata dapat terpenuhi, dengan kinerja suatu jasa dan produk yang sesuai. Kepuasan

pelanggan bergantung pada kegiatan dan pergerakan nilai produk yang meningkat dalam rangka memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Maka dari itu pentingnya pelaku usaha atau badan usaha untuk menyadari perkembangan dari masa ke masa terlebih dahulu seperti apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan baik untuk saat ini atau masa yang akan datang. Tidak hanya itu dalam memberikan kepuasan tentunya terdapat beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, harga, fasilitas suatu tempat usaha, dan promosi yang diberikan untuk mencapai sebuah kepuasan pelayanan, karena hal itu sangat penting dalam sebuah keputusan pembelian sehingga dengan ini konsumen akan merasa mendapatkan kepuasan tersendiri.

Salah satu Destinasi wisata alam yang bernuansa alam di Cisarua Puncak, yaitu Curug Cilember yang beralamat di Megamendung, Kec. Megamendung, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16770, Curug Cilember terkenal dengan keindahan alamnya yang asri, di mana terdapat tujuh air terjun yang mengalir bertingkat-tingkat, menawarkan pemandangan alam yang sangat indah, dan pepohonan hijau yang rimbun menciptakan suasana yang menenangkan dan menyegarkan. Selain menikmati keindahan kesegaran air terjun, pengunjung juga bisa mengeksplorasi hutan pinus, berkemah, hingga mengunjungi konservasi kupu-kupu yang ada di kawasan ini. Karena lokasinya yang tidak terlalu jauh dari Jakarta, Curug Cilember menjadi tempat favorit bagi wisatawan yang ingin refreshing dan menikmati kondisi suasana alam yang tenang, sehingga mampu menarik semua kalangan untuk datang mulai dari kalangan muda sampai kalangan tua, pada umumnya pengunjung yang datang ke Curug Cilember merupakan dari kalangan menengah, bahkan sudah memiliki pelanggan tetapnya sendiri.

Kepuasan konsumen merupakan faktor keberhasilan suatu perusahaan atau tempat wisata, maka dengan demikian Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang sangat penting dan harus diberikan perusahaan kepada

konsumen agar konsumen mendapatkan kepuasannya tersendiri, tidak hanya kepuasan pelanggan, faktor lainnya seperti promosi, fasilitas, dan harga adalah faktor yang juga tidak kalah penting yang harus di berikan perusahaan kepada konsumen hal ini untuk mengoptimal kepuasan pelanggan sehingga meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

1.1.Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Curug Cilember Tahun 2023 & 2024

No	Bulan	Tahun	
		2023	2024
1	Januari	8.329	10.948
2	Februari	6.330	9.194
3	Maret	5.620	3.043
4	April	11.771	15.949
5	Mei	13.938	16.032
6	Juni	12.791	16.885
7	Juli	15.720	14.818
8	Agustus	11.629	14.126
9	September	11.876	14.925
10	Oktober	10.742	12.491
11	November	7.826	11.819
12	Desember	16.745	11.616
Jumlah		133.317	151.846

Sumber : Curug Cilember (2023-2024)

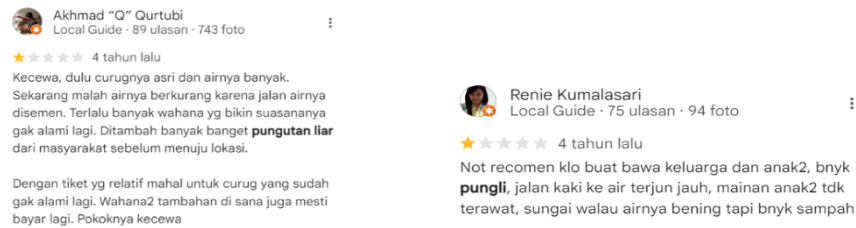
Berdasarkan tabel di atas bahwa jumlah kunjungan tahun 2023 sebesar 133.317 dan kunjungan pada tahun 2024 sebesar 151.846, sehingga dapat di simpulkan mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebesar 18.529 kunjungan atau sebesar 0,14 %. Strategi yang secara berkelanjutan harus tetap dilakukan mengingat bahwa wisata yang ada di Puncak Cisarua tidak hanya Curug Cilember saja, masih banyak objek wisata lainnya. Namun peningkatan jumlah kunjungan tidak luput dari komplain para pengunjung

 oktri setiawan
Local Guide · 86 ulasan · 58 foto

★★★★★ 2 minggu lalu **BARU**
Kurang ah, di pegang swasta skrng,, mahal 28.000
bgtu doang

 Sri Mulyani
Local Guide · 64 ulasan · 170 foto

★★★★★ 3 bulan lalu
Tempat wisata alam berupa air terjun. Tracking menuju air terjun lumayan bagus namun fasilitas umum untuk para pengunjung masih sangat minim. Toilet (ruang ganti untuk pengunjung yang ingin mandi di air terjun) sangat... sangat kotor dan jorok serta memiliki bau pesing yang sangat menyengat. Kondisinya benar-benar KURANG terawat.



Gambar 1.1 Komplain Pelanggan

Sumber : google ulasan Curug Cilember

Dari gambar diatas terdapat complain pelanggan yang menyatakan ***“Kurang ah, di pegang swasta skeng,, mahal 28.000, tempat wisata alam berupa air terjun. Tracking menuju air terjun lumayan bagus namun fasilitas umum untuk para pengunjung masih sangat minim. Toilet (ruang ganti untuk pengunjung yang ingin mandi di air terjun) sangat... sangat kotor dan jorok serta memiliki bau pesing yang sangat menyengat. Kondisi benar-benar KURANG terawat”***. Maka dari itu berhasil atau tidaknya sebuah bisnis wisata bisa dilihat dari kualitas pelayanan, promosi suatu destinasi, fasilitas wisata, dan Harga yang diberikan sehingga akan membuat kepuasan tersendiri kepada konsumen.

Penelitian ini di fokuskan pada empat Variable, yaitu kualitas pelayanan, promosi, fasilitas dan harga dengan tujuan untuk menganalisis keempat variable tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan Curug Cilember. Penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya oleh Bangkulu dkk (2024), yang menyatakan bahwa fasilitas wisata menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan Kabupaten Tana Toraja, selain itu Tafanao dkk (2023) menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan UD. Fany Kota Gunung Sitoli, kemudian menurut Ma'munah (2022) promosi bernilai positif terhadap kepuasan pengunjung Dira Swimming Pool Ambulu, kemudian Aziz dkk (2024) bahwa harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya. Dengan mempertimbangkan hasil penelitian sebelumnya,

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal ini karena trend kunjungan yang cenderung naik namun masih ada beberapa permasalahan seperti komplain para pengunjung Curug Cilember.

Alasan penulis melakukan penelitian ini adalah dengan melihat jumlah kunjungan yang meningkat pada tahun 2024, namun pada indikator lainnya masih ada ketidaksesuaian karena masih ada komplain pengunjung seperti ulasan di atas, sehingga membuat penulis ingin mengetahui faktor dari indikator mana yang mempengaruhi jumlah kunjungan meningkat. Sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berharga bagi pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas dan daya tarik objek wisata Curug Cilember untuk meningkatkan kunjungan wisatawan serta mempromosikan pariwisata yang berkelanjutan.

Dari latar belakang masalah yang terjadi, maka penulis sangat tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan seperti apa yang dilakukan, kemudian bagaimana promosi yang dilakukan, fasilitas apa yang didapatkan, dan harga yang diberikan. Dengan harapan yang dilakukan akan mempengaruhi kepuasan konsumen Curug Cilember dan mempertahankan jumlah kunjungan yang terus meningkat pada setiap tahunnya. Maka dari itu penulis mencoba menganalisis lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Curug Cilember”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Masih ada komplain pelanggan.
2. Hasil kunjungan selama tahun 2023 dengan tahun 2024 yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan.
3. Belum ada indikator yang mempengaruhi jumlah kunjungan yang

meningkat

1.3. Ruang Lingkup/Batasan Masalah

Untuk mencegah terjadinya pengembangan penelitian maka Penulis membatasi masalah agar dapat jelas dan lebih terperinci. Dengan harapan pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh karena itu Penulis membatasi penelitian ini hanya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, promosi, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan rangkaian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah secara parsial Promosi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah secara parsial Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan?
4. Apakah secara parsial Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Maksud pada penelitian ini adalah mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan, promosi, fasilitas, dan harga yang berperan terhadap kepuasan

pelanggan sehingga dapat meningkatkan kunjungan, sehingga dapat memberikan rekomendasi pada masa yang akan mendatang.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini anatara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan Pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan Pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun subbab. Bab maupun subbab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di Curug Cilember tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian,

populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun.