

**PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA WISATA HALAL
PANTAI AIR MANIS DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

FITRAH HAYATI ULFA
2019/19059015

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA WISATA HALAL
PANTAI AIR MANIS DI KOTA PADANG**

Nama : Fitrah Hayati Ulfa
NIM / BP : 19059015/2019
Jenjang Program : Strata (S1)
Keahlian : Manajemen Pemasaran
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, November 2023

Disetujui oleh

Mengetahui

Koordinator Departemen Manajemen

Pembimbing



Dr. Syahrizal, SE, M.Si

NIP. 197209021998021001



Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si

NIP. 195911091984031002

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA TIKET DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA WISATA HALAL
PANTAI AIR MANIS DI KOTA PADANG**

Nama : Fitrah Hayati Ulfa
NIM / BP : 19059015/2019
Jenjang Program : Strata (S1)
Keahlian : Manajemen Pemasaran
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Penguji

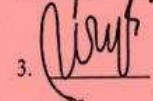
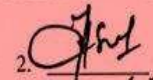
**Departemen Manajemen (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang**

Padang, November 2023

Tim Penguji

1. Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si,
2. Husnil Khatimah S.E., BBA. Hons, Ph.D.
3. Whyosi Septrizola, SE, MM,

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitrah Hayati Ulfa
NIM/Th Masuk : 19059015/2019
Tempat/Tgl Lahir : Padang, 17 April 2001
Program Studi : Manajemen SI
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Pasar Pakandangam
Hp/Telp : 089518155658
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Wisata Halal Pantai Air Manis di Kota Padang.


Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini Sah apabila telah ditanda tangani Asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2023




Fitrah Hayati Ulfa
NIM. 19059015

ABSTRAK

Fitrah Hayati Ulfa : Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan
(2019/19059015) terhadap Kepuasan Wisatawan pada Wisata Halal
Pantai Air Manis di Kota Padang.

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu: (1) Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang, (2) Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke wisata halal Pantai Air Manis, yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 133 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang, dan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Harga Tiket, dan Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Wisata Halal Pantai Air Manis di Kota Padang.”** Skripsi ini menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si, selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Husnil Khatimah S.E., BBA. Hons, Ph.D dan Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM, selaku Dosen Penguji yang selalu memberikan saran, masukan, dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si, selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Firman, S.E., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Supan Weri Munandar, A.Md, selaku staf administrasi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
8. Karyawan dan Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

9. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Pusat dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
10. Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta ayah Rizaldi dan ibunda Mayarti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril dan material, serta kasih sayang yang tak terhingga dan tak ternilai harganya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta untuk Saudara penulis yaitu: Iqlimatul Awaliyah, Alfitra Rizaldi, dan Zahira Izzati Sukma.
11. Teruntuk teman-teman terima kasih sudah menjadi *support system* terbaik. Semoga segala bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal baik dan mendapatkan imbalan dari Allah Subhanahu Wata'ala. Amiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan isi skripsi ini di masa yang akan datang.

Padang, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kajian Teori	15
1. Bauran Pemasaran	15
2. Kepuasan Wisatawan	18
3. Harga Tiket	23
4. Kualitas Pelayanan	26
5. Wisata Halal	29
B. Pengaruh Antar Variabel	32
1. Pengaruh Harga Tiket dan Kepuasan Wisatawan	32
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan	33
C. Penelitian yang Relevan	34
D. Kerangka Konseptual	38
E. Perumusan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41

C. Populasi dan Sampel Penelitian	42
D. Jenis dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	45
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	45
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	47
G. Instrumen Penelitian	47
H. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
5. Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Hasil Penelitian	57
1. Deskripsi Responden	57
2. Deskripsi Variabel Penelitian	64
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4. Uji Asumsi Klasik	71
5. Analisis Regresi Linear Berganda	73
6. Uji Hipotesis	75
7. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	82
A. Simpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

1. Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Pantai Air Manis	7
2. Tabel Penelitian Terdahulu	34
3. Tabel Skala Likert	49
4. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
5. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
6. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
7. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
8. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	63
9. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	64
10. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	64
11. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Harga Tiket	66
12. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	67
13. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wisatawan	68
14. Tabel Uji Validitas Harga Tiket	69
15. Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	70
16. Tabel Uji Validitas Kepuasan Wisatawan	70
17. Tabel Uji Reliabilitas	71
18. Tabel Uji Normalitas	72
19. Tabel Uji Multikolinearitas	73
20. Tabel Analisis Regresi Linear Berganda	75
21. Tabel Uji Koefisien Determinan (R^2)	76
22. Tabel Uji Parsial (Uji T)	77
23. Tabel Uji Simultan (F)	79

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Pemeringkatan 20 Negara Destinasi Wisata Halal Menurut Global Muslim Travel Index (GMTI)	4
2. Gambar Kawasan Wisata Pantai Air Manis	6
3. Gambar Kerangka Konseptual	40
4. Gambar Uji Heteroskedastisitas	74

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi alam yang cukup besar. Potensi alam itu berupa kondisi geografis yang terdiri dari beberapa pulau. Pulau tersebut membentang dari Sabang sampai Merauke yang membuat Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia. Kondisi geografis ini memberikan keuntungan bagi Indonesia salah satunya, yaitu sektor pariwisata.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata, “Pariwisata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perjalanan yang mandiri dan bersifat sementara untuk menikmati fasilitas dan daya tarik wisata, termasuk penggunaan sarana dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di daerah tersebut.” Selanjutnya menurut Pratiwi (2016), “Kemajuan dan kesejahteraan yang semakin tinggi menjadikan pariwisata sebagai bagian integral dari kebutuhan atau gaya hidup masyarakat, serta membuat masyarakat mengenal alam dan budaya negara lain.” Dengan demikian, pergerakan manusia secara tidak langsung mempengaruhi mata rantai ekonomi yang saling berkesinambungan menjadi sektor jasa yang memberikan kontribusi bagi perekonomian dunia, perekonomian bangsa, hingga meningkatkan kesejahteraan ekonomi di tingkat masyarakat setempat.

Menurut Pratiwi (2016), “Dunia pariwisata terus mengalami peningkatan dan memunculkan suatu perkembangan yang baru.” Salah satu industri pariwisata yang berkembang adalah wisata halal. Wisata halal adalah kegiatan wisata yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan perjalanan umat Islam. Hadirnya wisata halal juga menghadirkan sebuah paket perjalanan yang mengacu pada aturan hidup umat Islam, baik di sisi adab mengadakan perjalanan, menentukan tujuan wisata, akomodasi, hingga makanan. Kebutuhan wisatawan muslim terhadap wisatawan halal biasanya meliputi kebutuhan untuk beribadah, memiliki makanan yang halal, mendapatkan nilai dari perjalanan dan terhindar dari maksiat dan kejahatan.

Menurut Fadiryana dan Chan (2020), “Wisata halal dipandang sebagai cara baru untuk mengembangkan pariwisata Indonesia yang menghargai budaya dan nilai-nilai Islam. Sebagai sebuah konsep baru dalam industri pariwisata, wisata halal tentunya membutuhkan pengembangan lebih lanjut dan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana nilai-nilai Islam berinteraksi dalam pariwisata.”

Menurut Sukma, Kurniawan, dan Kusnanto (2021), “Wisata halal diartikan sebagai penyajian lokasi, transportasi, konsumsi, dan penginapan sesuai dengan aturan dalam syari’at Islam.” Sedangkan menurut Ma’rifah, Nasor, dan Anggraeni (2020), “Wisata halal sendiri bukanlah wisata khusus umat muslim, melainkan konsep umum atau terbuka untuk semua wisatawan yang berbeda keyakinan (agama), suku

dan budaya. Konsep ini mengutamakan bagaimana pariwisata sebagai landasan yang mengangkat nilai dan norma Islam.”

Sesuai panduan dari Kemenparekraf/Parekraf, penyelenggaraan pariwisata halal merujuk pada layanan yang ditawarkan, bukan merubah objek atau tempat wisata tersebut. Halal menawarkan sajian kuliner, tempat ibadah, hotel atau wisma, dan layanan kesehatan yang semuanya sesuai dengan standar Halal. Dengan demikian, maka tempat wisata harus mampu menawarkan amenities Islami kepada wisatawan muslim. Tentu saja, itu tidak menjadikannya tempat wisata khusus hanya untuk wisatawan Muslim (Dinas Pariwisata Sumatera Barat).

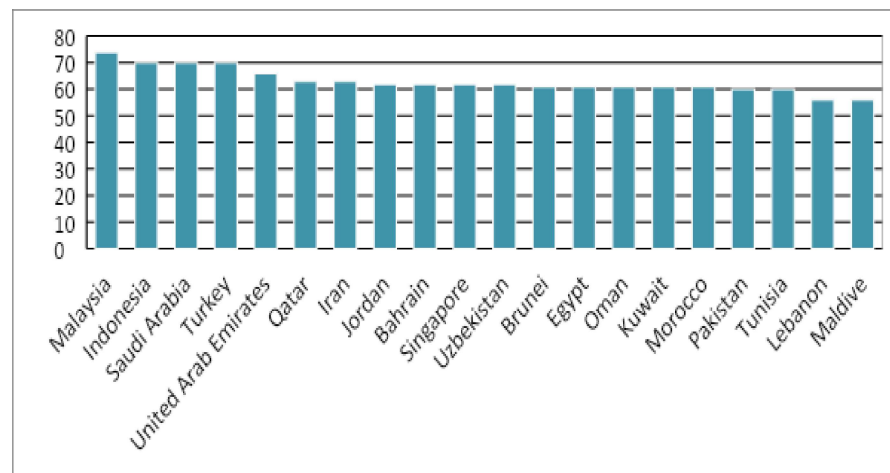
Wisata halal sendiri pertama kali dikenal saat World Halal Tourism Summit (WHTS) diselenggarakan di Abu Dhabi, Uni Emirat Arab. Mengapa disebut Halal Tourism? Hal ini dikarenakan Halal Tourism terkait dan mengikuti kaidah Islam. Wisata halal juga memiliki prospek yang besar bagi industri pariwisata. Prospek halal dimaksud tidak hanya berupa produk dan minuman non alkohol, tetapi juga berupa: jasa, akomodasi, transportasi, dan lain-lain.

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai potensi wisata halal mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam. Indonesia sebagai negara berpenduduk mayoritas Muslim, dengan banyaknya tempat dan tujuan wisata, harus bersiap dan mendapatkan keuntungan lebih dari situasi ini. Menurut Abror, Wardi, Trinanda, dan Patrisia (2019), “Pelancong Muslim mungkin lebih senang mengunjungi negara Muslim

daripada non Muslim jika mereka bisa mendapatkan keramahan yang sama.”

Dengan besarnya potensi Wisata halal di Tanah Air, maka Indonesia menorehkan prestasinya di level internasional. Dalam pemeringkatan Global Muslim Travel Index (GMTI) tahun 2022, destinasi wisata halal Indonesia berhasil meraih peringkat kedua dari 138 negara. Posisi ini naik dari tahun 2021 yang berada di urutan keempat dunia. Pada GMTI 2022, peringkat pertama tetap diraih oleh Malaysia dengan skor 74 poin. Turki dan Arab Saudi bersama Indonesia menempati peringkat kedua dengan total poin yang sama, yaitu 70.

Berikut ini adalah pemeringkatan 20 negara dari 138 negara destinasi wisata halal menurut Global Muslim Travel Index (GMTI) tahun 2022:



Gambar 1. Pemeringkatan 20 Negara Destinasi Wisata Halal Menurut Global Muslim Travel Index (GMTI)

Sumber: Global Muslim Travel Index 2022 (Mastercard-Crescentrating) Tahun 2022.

Menurut Lisma, Yonaldi, dan Zulbahri (2018), “Provinsi Sumatera Barat menjadi salah satu sektor yang strategis dan potensial untuk dikembangkan, mengingat potensi obyek wisata syariah yang dimiliki Provinsi Sumatera Barat sangat beragam.” Kuatnya budaya Islam yang ada di Sumatera Barat menjadi salah satu faktor pertimbangan penetapan Sumatera Barat sebagai daerah tujuan wisata halal yang memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung.

Sumatera Barat ditetapkan sebagai salah satu daerah yang menjadi destinasi wisata halal kelas dunia, bersama Lombok dan Aceh. Setelah meraih penghargaan "World's Best Halal Culinary Destination" dan "World's Best Halal Destination" pada ajang World Halal Tourism Awards 2016 di Abu Dhabi pada tanggal 7 Desember 2016 lalu. Dengan penghargaan tersebut, maka provinsi Sumatra Barat semakin menunjukkan potensi halal-nya. Menurut Rozalinda, Nurhasanah, dan Ramadhan (2019), “Penetapan Sumbar sebagai destinasi halal membuka peluang besar bagi pemerintah Sumbar untuk mengembangkan wisata syariah di wilayah tersebut.”

Berdasarkan sekian banyak objek wisata di Sumatra barat, sebagian besar sudah menerapkan konsep wisata halal. Sebuah konsep yang sesuai dengan ajaran masyarakat Minang, yaitu "Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah." Salah satu destinasi wisata halal yang mengusung konsep wisata halal yang diadopsi oleh Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif/Pariwisata dan Industri Kreatif Republik Indonesia adalah

Pantai Air Manis. Wisata ini terletak di wilayah selatan Kota Padang, tepatnya di Jl. Malin Kundang, Air Manis, Kec. Padang Selatan, Kota Padang. Berikut ini adalah gambar kawasan Wisata Pantai Air Manis:



Gambar 2. Kawasan Wisata Pantai Air Manis

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Padang, Tahun 2023.

Pantai Air Manis Padang memiliki banyak daya tarik serta fasilitas wisata yang cukup lengkap, seperti: panggung hiburan, toilet umum, olahraga air, pendopo, kafe, area anak-anak, penginapan, dan lain-lain. Pantai Air Manis sangat erat kaitannya dengan legenda Batu Malin Kundang di Sumatera Barat. Tokoh Malin Kundang merupakan tokoh cerita rakyat yang berubah menjadi batu bersama kapalnya karena tidak menuruti perintah ibunya.

Menurut Rindani, Silfeni, dan Yuliana (2016), “Pantai Air Manis merupakan tujuan wisata yang populer bagi wisatawan lokal maupun mancanegara karena memiliki pantai yang landai dan berbukit yang cocok untuk berselancar atau sekedar bermain di pantai. Ada juga pulau kecil bernama Pulau Pisang yang memiliki luas satu hektar dan dapat diakses

dengan berjalan kaki dari pantai saat air surut.” Berikut ini adalah jumlah kunjungan wisatawan Pantai Air Manis beberapa tahun terakhir:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Pantai Air Manis

Tahun	Jumlah Kunjungan
2018	442.689 Orang
2019	235.139 Orang
2020	42.202 Orang
2021	15.028 Orang
2022	206.515 Orang

Sumber: Pengelola Pantai Air Manis, Tahun 2022.

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan Pantai Air Manis Padang ini mengalami peningkatan dan penurunan berdasarkan hasil yang diperoleh dari rekapitulasi kunjungan wisata 5 tahun terakhir. Di mana pada tahun 2018, terdapat 442.689 wisatawan. Pada tahun 2019 mengalami penurunan jumlah kunjungan Wisatawan, yaitu sebanyak 235.139 wisatawan. Tahun 2020 terdapat 42.202 wisatawan. Pada tahun 2021 terdapat 15.028 wisatawan. Kemudian pada tahun 2022 kunjungan wisatawan mengalami peningkatan yang signifikan yaitu 206.515 wisatawan. Hal itu dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan untuk berkunjung ke Pantai Air Manis tiap tahunnya mengalami fluktuasi.

Penurunan jumlah wisatawan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya adalah keterbatasan fasilitas yang disediakan pada lokasi pantai, kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, serta tarif harga yang menurut pengunjung terkadang tidak sesuai dengan

fasilitas dan kualitas pelayanan yang ditawarkan yang menjadikan pengunjung merasa kurang puas ketika berkunjung.

Kepuasan menjadi perhatian utama bagi sebagian besar perusahaan seperti masalah pelayanan yang kurang optimal, sehingga konsumen merasa kecewa dalam hal pengelolaan, wahana hiburan, dan pelayanan lainnya. Menurut Octabriyantiningtyas, Suryani, dan Jatmiko (2019), “Kepuasan atau ketidakpuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja layanan aktual setelah menggunakannya. Jika pelanggan merasa puas, maka akan memberikan dorongan yang besar untuk melakukan pembelian ulang dan begitu juga sebaliknya.” Sedangkan menurut Zeithal dan Bitner (2009), “Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah kualitas pelayanan dan harga.”

Harga adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan wisatawan. Menurut Wiwin (2018), “Konsumen mengevaluasi sebagian besar harga sesuai dengan pelayanan yang berkualitas, yang pada gilirannya menciptakan atau meningkatkan kepuasan ketidakpuasan berdasarkan prinsip keadilan, konsumen ingin melakukannya kesepakatan dengan penyedia layanan jika harganya masuk akal berdasarkan kewajaran harga konsumen.” Sedangkan menurut Mattila dan O’Neill (2003), “Harga memainkan peran penting terhadap persepsi wisatawan tentang nilai dan kualitas produk pariwisata.” Selanjutnya menurut Matzler, Renzl, dan Rothenberger (2006), “Wisatawan akan

mengharapkan dapat menerima tingkat pelayanan yang lebih tinggi jika mereka membayar lebih untuk layanan yang ditawarkan.”

Kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada wisatawan di suatu destinasi juga sangat penting untuk kepuasan wisatawan. Hal ini dikarenakan wisatawan yang puas terhadap pelayanan, terutama kualitas pelayanan yang baik, maka wisatawan tersebut cenderung loyal dan kembali lagi ke tempat atau objek wisata yang telah dikunjungi. Ketika wisatawan datang berkunjung, maka diperlukan berbagai pelayanan prima untuk membuat wisatawan puas. Pelayanan prima tersebut dimulai dari pelayanan pendukung, seperti: ketersediaan fasilitas tempat ibadah yang bersih, petunjuk arah kiblat di kamar-kamar penginapan, hingga fasilitas wisata itu sendiri. Menurut Wardi, Abror, dan Trinanda (2017), “Berbagai fasilitas dan aspek pelayanan tersebut terintegrasi dengan baik satu sama lain, sehingga pelayanan wisata Islami memberikan pengalaman yang menyeluruh bagi Wisatawan.”

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada objek wisata Pantai Air Manis, harga tiket masuk yang ditetapkan adalah sebesar Rp. 5.000,- untuk anak-anak, dan Rp. 10.000,- untuk dewasa. Terkait harga tiket masuk pada Pantai Air Manis menimbulkan perbedaan persepsi yang berlaku di kalangan Wisatawan. Ada yang berpendapat bahwa harga tiket sebanding dengan keindahan pemandangan dan pelayanan yang mereka terima. Namun ada juga yang mengatakan bahwa harga tiketnya cukup mahal karena jumlah uang Rp. 10.000,- belum

termasuk biaya parkir atau biaya tambahan lainnya, jika di hari libur, harga tiket masuk tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan kepada wisatawan untuk layanan yang tersedia. Faktor harga menjadi hal yang sering diperhatikan oleh konsumen. Konsumen menginginkan harga berdasarkan fasilitas destinasi wisata.

Perbandingan harga di beberapa destinasi wisata kini sering terjadi. Penyedia destinasi wisata harus memperhatikan tingkat harga yang diiklankan karena sangat mempengaruhi sukses tidaknya usaha pariwisata. Harga merupakan faktor penting dalam penentuan posisi dan harus diputuskan berdasarkan tujuan, pemilihan produk, pemilihan layanan, dan persaingan.

Masalah lain yang muncul adalah terkait dengan kualitas pelayanan. Kondisi tempat parkir yang lumayan luas dan minimnya rambu-rambu tempat parkir membuat pengunjung memarkirkan kendaraannya sembarangan. Bahkan ada yang membawa kendaraannya ke kawasan pantai. Meskipun tempat parkir menjadi tanggung jawab negara, namun membutuhkan kerja sama dengan pengelola dan negara. Keduanya menawarkan pelayanan terbaik kepada pengunjung. Pengelola masih dalam tahap pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan, seperti: perluasan dan peningkatan fasilitas yang tersedia.

Adanya keluhan wisatawan sering kali terkait kondisi fasilitas toilet yang kurang terawat. Hal ini membuat para wisatawan merasa kurang nyaman. Selain itu, kurangnya fasilitas wahana hiburan yang

disediakan di Pantai Air Manis. Menurut pengelola terkait wahana hiburan, sebelumnya terdapat wahana hiburan, seperti: boat, jet sky, dan lainnya. Namun karena sudah tidak layak lagi dipakai, maka pengoperasian wahana ini diberhentikan sementara. Nantinya akan dilakukan perbaikan terhadap wahana hiburan yang sebelumnya terhenti, agar dapat dioperasikan kembali.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, ternyata banyak dari wisatawan merasakan beberapa kekurangan selama kunjungannya. Kekurangan tersebut terkait harga yang ditawarkan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan. Ketidakpuasan konsumen dalam bentuk pengaduan tentunya merupakan indikator negatif, jika tidak segera diatasi akan menyebabkan penurunan jumlah Wisatawan. Hal ini secara tidak langsung akan mengancam kelangsungan perkembangan usaha pariwisata.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut tentang: **"Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Wisata Halal Pantai Air Manis di Kota Padang."**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan, yaitu:

1. Adanya perbedaan pendapat dari wisatawan mengenai harga tiket yang ditawarkan terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Kurangnya pelayanan yang diberikan kepada wisatawan serta masih banyaknya fasilitas yang kurang memadai untuk di gunakan para wisatawan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, maka perlu ditetapkan batasan masalah agar masalah tidak semakin meluas. Dengan memperhatikan batasan-batasan masalah, maka dapat diketahui besarnya masalah yang diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahan pada pengaruh harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, dengan tujuan agar pembahasan penelitian ini tidak keluar dari konteks yang dimaksud.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan batasan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada wisata halal Pantai Air Manis di Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan pengaruh harga tiket dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat mengenai tingkat

kepuasan Wisatawan, serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Pengelola

Penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan objek wisata Pantai Air Manis ke depannya.

c. Bagi Universitas Negeri Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan kajian mahasiswa Universitas Negeri Padang, khususnya mahasiswa Departemen Manajemen.