

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN  
PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OBJEK  
WISATA TAMAN SATWA KANDI KOTA SAWAHLUNTO**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna Memperoleh gelar Sarjana*

*Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

*Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**ECHA ARIANI**

**2020/20059059**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

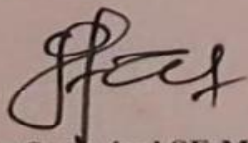
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN  
PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OBJEK  
WISATA TAMAN SATWA KANDI KOTA SAWAHLUNTO**

NAMA : Echa Ariani  
NIM/BP : 20059059/2020  
DEPARTEMEN : Manajemen (S1)  
KEAHLIAN : Manajemen Pemasaran  
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Maret 2024

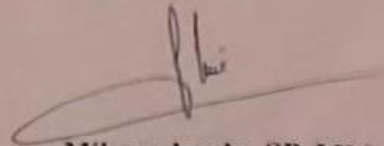
Disetujui Oleh :

**Mengetahui :**  
Ketua Departemen Manajemen



**Dr. Syahrizal, SE, M.Si**  
NIP. 197209021998021001

Pembimbing



**Mike Yolanda, SP, MM**  
NIP. 198905112022032006

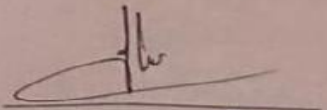
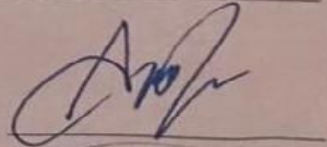
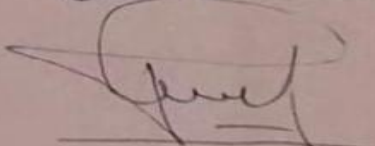
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Padang

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN  
PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OBJEK  
WISATA TAMAN SATWA KANDI KOTA SAWAHLUNTO**

NAMA : Echa Ariani  
NIM/BP : 20059059/2020  
DEPARTEMEN : Manajemen (S1)  
KEAHLIAN : Manajemen Pemasaran  
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Maret 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Mike yolanda, SP, MM	Ketua	
Arief Maulana, SE, MM	Penguji	
Thamrin, S.Pd, MM	Penguji	

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Echa Ariani  
Bp/Nim : 2020/20059059  
Departemen : Manajemen  
Keahlian : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Kota Sawah Lunto, Sumatera Barat.  
No. Telp/HP : 089621662900  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis murni gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan dari pembimbing yang ditunjuk.
3. Dalam karya tulis skripsi ini tidak terdapat karya yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali pengutipan yang telah tertulis dengan jelas dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

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 dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, Maret 2024

Penulis



Echa Ariani



## ABSTRAK

**ECHA ARIANI  
(2020/20059059)** : **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan,  
dan Lokasi terhadap Minat Berkunjung  
Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung  
Sebagai Variabel Intervening pada  
Objek Wisata Taman Satwa Kandi Kota  
Sawahlunto**

**Dosen Pembimbing** : **Mike yolanda, SP, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebab (independen) dan akibat (dependen) atau bagaimana variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi penelitian ini adalah pengunjung objek wisata Taman Satwa Kandi di Kota Sawahlunto dengan jumlah sampel pada penelitian adalah 126 responden. Penelitian ini dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *Software SmartPLS 4.0*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Harga, Kualitas pelayanan, Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto. (2) Harga, Kualitas pelayanan, Lokasi, Kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto. (3) Harga, Kualitas pelayanan, Lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Minat Berkunjung kembali, dan Kepuasan Pegunjung.**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto.” Salam dan salawat kepada Rasulullah SAW sebagai figur yang senantiasa memberikan inspirasi tentang berbagai hal dalam menyikapi kehidupan menuju ridha-Nya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Mike yolanda, SP, MM selaku pembimbing yang luar biasa dalam meluangkan waktu, memberikan arahan, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Arief Maulana, SE, MM selaku dosen penelaah 1 yang sudah memberikan saran dan masukan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Thamrin, S.Pd, MM selaku dosen penelaah 2 yang sudah memberikan

saran dan masukan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Bapak Prof. Perengki Susanto SE., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Syahrizal, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan nasehat kepada penulis dalam masa perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
9. Teristimewa sekali kepada orang tua tercinta Ibu Hanifa dan Bapak Dafrison, kakak dan abang yang telah memberikan perhatian dan dukungan moril, do'a, materil dan juga kasih sayang yang tak ternilai harganya. Kemudian juga kepada keluarga besar yang selalu memberikan semangat tiada tara kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman se Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang Tahun 2020 serta semua pihak yang tidak dapat

penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan dibalas oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebaik-baiknya Maha Pembalas. Penulis menyadari hasil penelitian ini masih banyak kurangnya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan penulisan laporan penelitian penulis di masa yang akan datang.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini berguna bagi semua pihak, atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 5 Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	16
C. Batasan Masalah.....	17
D. Rumusan Masalah .....	17
E. Tujuan Penelitian .....	19
F. Manfaat Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
A. Kajian Teori .....	22
B. Hubungan Antar Variabel .....	28
C. Penelitian Terdahulu .....	36
D. Kerangka Konseptual.....	40



E. Hipotesis Penelitian.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel .....	43
D. Data Penelitian .....	45
E. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	46
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Metode Analisis Data.....	50
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Taman Satwa Kandi .....	61
B. Visi Dan Misi Taman Satwa Kandi .....	63
C. Hasil Pengumpulan Data.....	64
D. Analisis Data .....	73
E. Uji Hipotesis .....	83
F. Pembahasan .....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peningkatan kunjungan wisatawan ke Indonesia.....	2
Tabel 2. Kunjungan Wisatawan Nusantara Kabupaten/Kota Sumatera Barat.....	5
Tabel 3. Jumlah Kunjungan Wisatawan Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	6
Tabel 4. Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 5. Defenisi Operasional.....	47
Tabel 6. Skala Likert .....	50
Tabel 7. Daftar Kriteria Tingkat Capaian Responden.....	53
Tabel 8. Kriteria penilaian PLS menurut (Haryono, 2015).....	55
Tabel 9. Evaluasi Model Pengukuran Refleks .....	56
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali.....	68
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Harga .....	69
Tabel 15. Deskripsi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 16. Deskripsi frekuensi variabel Lokasi.....	71
Tabel 17. Deskripsi frekuensi variabel Kepuasan Pengunjung.....	72
Tabel 18. <i>Output Outer Loading</i> .....	74
Tabel 19. <i>Output Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	76
Tabel 20. <i>Cross Loading Value</i> .....	77
Tabel 21. <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i> .....	79
Tabel 22. Nilai <i>R Square</i> .....	80
Tabel 23. Nilai <i>Q Square</i> .....	81
Tabel 24. Nilai <i>Goodness of Fit</i> .....	82
Tabel 25. <i>Path Coefficient</i> .....	83
Tabel 26. <i>Path Coefficient</i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Fasilitas Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	7
Gambar 2. <i>Review</i> Pengunjung Taman Satwa Kandi (2023).....	8
Gambar 3. Suasana Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	10
Gambar 4. Fasilitas Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	11
Gambar 5. Kondisi Parkir Kendaraan Taman Satwa Kandi Sawahlunto.....	12
Gambar 6. <i>Foodcourt</i> Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	12
Gambar 7. Fasilitas Kandang Taman Satwa Kandi Sawahlunto.....	13
Gambar 8. Kondisi Lingkungan Sekitar Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	13
Gambar 9. Lokasi Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	15
Gambar 10. Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 11. Tampilan Taman Satwa Kandi Sawahlunto .....	64
Gambar 12. Model Akhir Output PLS .....	89

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Menurut *World Travel and Tourism Council* (WTTC), pariwisata merupakan industri terbesar di dunia dan memberikan kontribusi terbesar terhadap pertumbuhan ekonomi global. Gas alam atau minyak bumi, batu bara, dan minyak sawit merupakan tiga sumber devisa terbesar di Indonesia, namun pariwisata menduduki peringkat keempat (Kominfo.go.id). Pemerintah saat ini sedang berusaha untuk mengembangkan sektor lain yang dapat membantu pertumbuhan ekonomi negara, salah satunya adalah pariwisata. Hal ini dikarenakan hampir semua orang saat ini membutuhkan liburan untuk melepas penat, bersantai, dan menenangkan diri setelah seharian bekerja.

Pariwisata merupakan sumber devisa utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Widjayanto (2019) menegaskan bahwa terdapat dua dampak langsung dari pariwisata, yaitu terciptanya lapangan kerja baru yang menyerap lapangan kerja, dan peningkatan aktivitas yang merupakan dampak tidak langsung.

Menurut Hasan,A. (2015) pariwisata adalah bisnis yang berkaitan dengan manusia, budaya, dan penginapan, memerlukan sumber daya manusia dengan posisi, kemampuan, dan pekerjaan yang sesuai.

Pengembangan kualitas karyawan adalah masalah utama pariwisata. Sektor pariwisata membutuhkan jaringan pariwisata, yang memiliki ketertataan yang cukup untuk menunjukkan karakteristik zona. Dalam wilayah ini, pengunjung dapat bergerak bebas untuk memenuhi hasrat konsumsi mereka.

Berdasarkan tabel di bawah ini, terlihat bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia baik dari dalam maupun luar negeri mengalami peningkatan. Indonesia merupakan salah satu negara yang gencar mempromosikan pariwisata untuk menarik wisatawan.

**Tabel 1. Peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ataupun nusantara ke Indonesia**

<b>Periode</b>	<b>Kunjungan Wisatawan</b>	
	<b>Mancanegara</b>	<b>Nusantara</b>
September 2022	700.061	53.090
Desember	952.047	65.096
Januari 2023	735.095	78.069
April	865.081	71.063
Agustus	1.132.064	58.068
September	1.070.025	60.015

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia 2023

Dapat dilihat data peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ataupun nusantara ke Indonesia pada tabel 1, Kunjungan wisatawan asing ke Indonesia mencapai 1,07 juta berdasarkan informasi Badan Pusat



Statistik (BPS) pada September 2023. Ini adalah peningkatan total 143,41% dari periode yang sama tahun 2022. Sedangkan untuk wisatawan nusantara Indonesia mencapai 192,52 juta perjalanan pada triwulan III–2023, naik 13,36% dibandingkan triwulan III–2022. Jumlah perjalanan wisnus tertinggi terjadi pada Juli 2023, dengan 73,69 juta perjalanan.

Salah satu dari sekian banyak provinsi di Indonesia yang berpotensi mengembangkan industri pariwisatanya adalah Sumatera Barat. Regulasi menjadi salah satu hal yang mendorong pertumbuhan pariwisata. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2009 mendorong pemerintah untuk mengembangkan pariwisata di suatu daerah. Berdasarkan peraturan tersebut, terdapat potensi pariwisata untuk berkembang (Dewa et al., 2018).

Sumatera Barat memiliki keunikan di antara provinsi-provinsi di Indonesia karena lingkungan alamnya yang menakjubkan dan warisan sejarah yang kaya. Salah satu tempat wisata menarik yang ada di Sumatera Barat adalah Kota Sawahlunto. Kota ini terletak 95 kilometer timur laut Padang. Didirikan pada tahun 1888, Kota Sawahlunto memiliki luas daratan 273,45 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sekitar 67.769 jiwa (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan). Permukiman kecil di Sawahlunto dikelilingi perbukitan. Di kota kecil Sawahlunto, penduduk yang berbeda suku dan agama hidup berdampingan.

Kota Sawahlunto saat ini berupaya mendorong pembangunan di

bidang pariwisata sesuai dengan visi yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 2 Tahun 2001 yaitu “Sawahlunto Tahun 2020 menjadi Kota Wisata Tambang yang Berbudaya.” Berbagai upaya dilakukan untuk menarik wisatawan ke Kota Sawahlunto guna mencapai tujuan tersebut, misalnya menjadikan area tambang batu bara PT Bukit Asam yang mulai menipis karena mengalami deposit sebagai objek wisata Taman Satwa Kandi. Perusahaan mengembalikan kawasan penambangan kepada pemerintah Kota Sawahlunto dan diminta untuk reklamasi kawasan setelah tidak dipakai untuk pertambangan. Menanam tanaman pelindung, seperti lamtoro dan akasia, adalah salah satu bentuk reklamasi. Kemudian, area yang berukuran 400 hektar tersebut ditetapkan menjadi kawasan wisata dan olahraga oleh pemerintah Kota Sawahlunto dengan salah satu objeknya adalah Taman Satwa Kandi.

Konsep awal pembangunan ini adalah untuk dijadikan taman safari mini lewat Kantor Pariwisata dan Kebudayaan. Setelah melakukan beberapa proses tertentu, akhirnya pada tahun 2006 dibangun beberapa kandang satwa seperti gajah, kangguru, unta, monyet, dan lain-lain. Selain didatangkan dari lingkungan sekitar, satwa penghuni Taman Satwa Kandi Sawahlunto juga beberapa didatangkan dari luar daerah. Beberapa contohnya antara lain 4 ekor gajah Sumatera, 2 ekor unta punuk, 2 pasang rusa Jawa, dan masih banyak lagi. Danau Tandikek merupakan destinasi wisata air yang populer di Taman Satwa Kandi. Danau tersebut terbentuk

dari hasil penggalian pertambangan sebelumnya. Selain itu, Taman Satwa Kandi menampilkan pameran zoologi dengan beragam spesies kupu-kupu dan desain yang dipamerkan. Selain itu, Taman Satwa Kandi juga dekat dengan arena *motorcross* dan pacuan kuda.

Dari sini menunjukkan bahwa pemerintah dan Dinas Pariwisata Kota Sawahlunto melihat peluang untuk menjadikan area tambang batu bara yang terbengkalai sebagai objek wisata. Namun, peneliti menemukan bahwa pemerintah, masyarakat, pengelola lokasi wisata kurang terlibat dalam menjaga objek wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto.

Pernyataan tersebut didukung oleh data jumlah pengunjung nusantara menurut kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat tahun 2020 hingga 2022 berdasarkan sumber data Badan Pusat Statistik, seperti yang terlihat pada tabel dibawah :

**Tabel 2. Kunjungan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat**

Kabupaten/Kota	Kunjungan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat (Orang)		
	2020	2021	2022
Kota Padang	2.621.929	376.534	681.689
Kota Bukittinggi	1.471.542	748.074	1.231.306
Kota	101.649	91.027	11.026

---

Sawahlunto

---

Sumber : BPS Indonesia 2023

Menurut Badan Pusat Statistik mengenai jumlah kunjungan wisatawan nusantara setiap kabupaten dan kota di Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2023 berdasarkan tabel di atas, untuk kota Padang dan kota Bukittinggi terjadinya naik turun jumlah wisatawan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir ini. Namun untuk Kota Sawahlunto terjadi penurunan jumlah wisatawan yang sangat signifikan dalam 3 tahun terakhir ini.

Pernyataan tersebut juga di dukung oleh sumber data dari pihak Taman Satwa Kandi Sawahlunto mengenai jumlah kunjungan wisatawan pada Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3. Jumlah Kunjungan Wisatawan Taman Satwa Kandi**

<b>Sawahlunto</b>					
<b>Tahun</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Jumlah Wisatawan yang Berkunjung	57.715	15.894	14.890	10.692	10.578

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2023

Menurut tabel kunjungan wisatawan, Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto telah mengalami penurunan jumlah pengunjung dalam kurun waktu 5 tahun terakhir.

Jumlah kunjungan yang menurun menunjukkan bahwa pengelolaan yang baik dari objek wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto masih belum

berhasil menarik minat untuk berkunjung kembali bagi pengunjung. Meningkatkan atau mempertahankan jumlah pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto merupakan sebuah tantangan yang sangat sulit. Harga, lokasi, kualitas pelayanan dalam perspektif pengunjung khususnya melalui kepuasan pengunjung, semuanya berdampak pada seberapa tertarik pengunjung untuk kembali.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan Taman Satwa Kandi yaitu Bapak Ali, Taman Satwa Kandi dalam 5 tahun ini terakhir ini mengalami penurunan jumlah pengunjung dikarenakan beberapa faktor, diantaranya fasilitas objek wisata yang ada saat ini mengalami kerusakan akibat pemeliharaan atau kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Seperti terlihat pada gambar 1 di bawah ini :



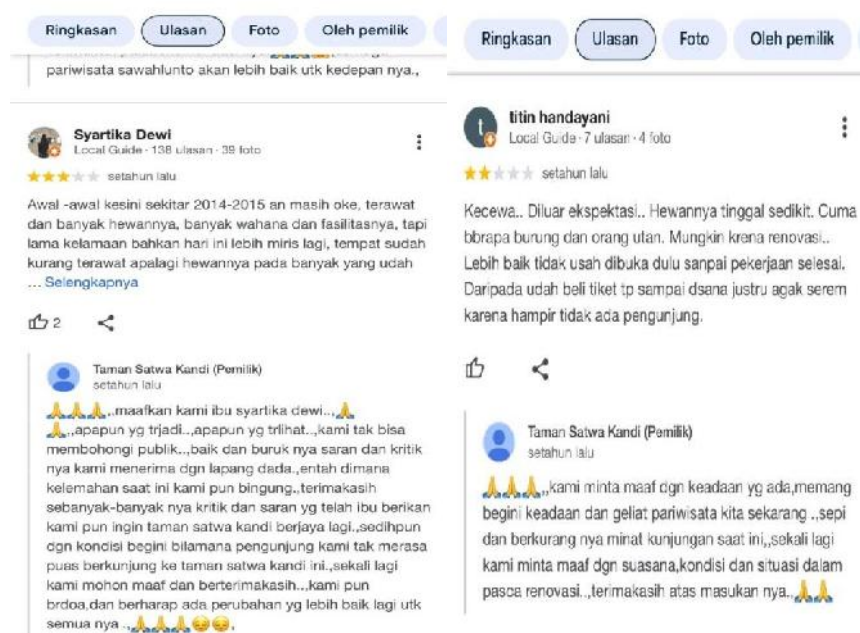
**Gambar 1. Fasilitas Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024

Berdasarkan gambar 1, dapat dilihat bahwa atap kandang burung yang rusak, hal itu tentunya dapat menyebabkan satwa terkhusus burung yang mempunyai sayap dapat terbang lepas. Pada papan identitas hewan



juga banyak yang rusak sehingga menyulitkan pengunjung untuk memperoleh informasi tentang satwa. Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan adanya ulasan pengunjung pada web Taman Satwa Kandi seperti berikut :



**Gambar 2. Review Pengunjung Taman Satwa Kandi (2023)**

Sumber : Taman Satwa Kandi Web 2023

Pada gambar 2 dapat dilihat, bahwa terdapat beberapa keluhan dan keresahan pengunjung Taman Satwa Kandi sehingga memberikan *rating* rendah kepada Taman Satwa Kandi. Ini menjadi faktor alasan pengunjung tidak melakukan kunjungan kembali pada Taman Satwa Kandi. Karena, niat berkunjung kembali akan terjadi apabila pengunjung merasakan kepuasan saat melakukan kunjungan pertama kali. Namun, adanya

keluhan ini menjadi bentuk kekecewaan pengunjung terhadap Taman Satwa Kandi.

Menurut Ratna et al., (2014) dalam (Pratama et al., 2019) bahwa pengelola destinasi pariwisata perlu bersaing satu sama lain untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Pembelian kembali dalam pariwisata berarti melakukan kunjungan kembali. Ketika memutuskan apakah akan kembali ke suatu destinasi wisata setelah kunjungan pertama yang menyenangkan atau mencari kemungkinan lain, kepuasan pengunjung terhadap destinasi tersebut merupakan faktor yang sangat penting.

Minat untuk berkunjung kembali wisatawan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Petrick et al. (2011), faktor paling umum yang mempengaruhi keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali adalah kepuasan. Wisatawan yang puas dengan pelayanan kemungkinan besar akan kembali lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain Nuraeni (2014).

Menurut Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan emosional yang muncul dari kontrasnya ekspektasi atau harapan seseorang dengan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk. Kepuasan wisatawan adalah tingkat emosi yang mereka rasakan setelah membandingkan kinerja dan hasil sebenarnya dengan harapan mereka. Akan timbul ketidakpuasan di kalangan wisatawan jika kebutuhannya tidak terpenuhi.

Faktor penting lainnya adalah kualitas pelayanan, kualitas layanan yang baik mengakibatkan kepuasan pengunjung, sehingga dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke Taman Satwa Kandi Sawahlunto pada kesempatan berikutnya. Kualitas layanan dimulai dengan kepuasan pengunjung yang didasarkan pada proses pemberian dan hasil layanan yang diterima. *“Service quality refers to how customers perceive the excellence or superiority of the service provided.”* Zeithaml al., (2006). Mengingat kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung, maka pihak pengelola wisata perlu melakukan segala upaya untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pengunjungnya. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung kembali lagi untuk kunjungan berikutnya.

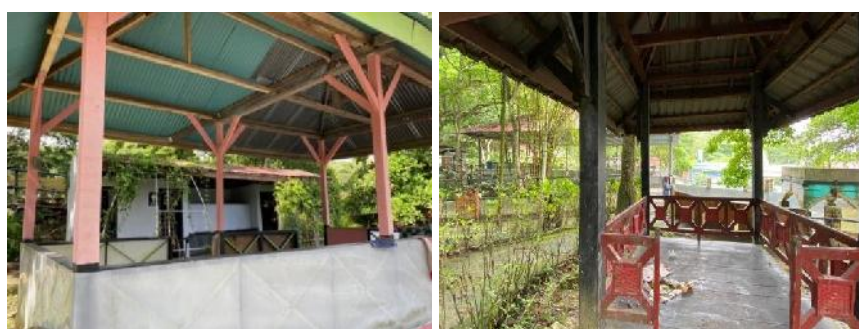
Salah satu komponen kualitas pelayanan adalah jaminan keamanan, relatif rendah atau sepiunya pengunjung pada hari biasa menyebabkan munculnya risiko dan kerentanan wisatawan yang berkunjung ke Taman Satwa Kandi dari segi aktivitas kriminal. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah ini :



### **Gambar 3. Suasana Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024

Faktor kualitas pelayanan seperti pengunjung mungkin kesulitan mengakses toilet, musholla, dan tempat istirahat karena lokasinya yang berada diujung Taman Satwa Kandi, seperti dilihat pada gambar 4.



### **Gambar 4. Fasilitas Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024

Berdasarkan gambar 4 di atas, juga dapat dilihat toilet ditumbuhi rumput liar, hal ini dikhawatirkan akan berbahaya seperti adanya ular. Serta pada pandopo tempat untuk beristirahat terlihat bungkus bekas nasi yang terletak sembarangan, kurangnya kebersihan serta kurangnya fasilitas tong sampah di sekitar area Taman Satwa Kandi melatar belakangi terjadinya masalah ini.

Dalam aspek tempat parkir yang tersedia di Taman Satwa Kandi kurang memadai sehingga pengunjung memarkir kendaraannya di pinggir jalan, seperti terlihat pada Gambar 5 di bawah ini.



**Gambar 5. Kondisi Parkir Kendaraan Taman Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024

Pada gambar 5 diatas, dapat dilihat hanya tersedia ruang parkir untuk kendaraan roda dua atau motor, sedangkan tidak adanya ruang parkir terkhusus parkir kendaraan roda empat atau mobil yang tersedia, sehingga mengakibatkan mobil-mobil dari pengunjung terparkir bebas di tepi jalan hal ini dapat mengakibatkan ketidak nyamanan bagi pengunjung.

Faktor kedekatan jarak *foodcourt* dengan kandang satwa juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung, seperti terlihat pada Gambar 6.



**Gambar 6. Foodcourt Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024



Selain itu, dari fasilitas kandang satwa terlihat ada kendala khususnya banyaknya kandang kosong yang tidak dikelola dengan baik sehingga ditumbuhi rumput liar, seperti dilihat gambar 7.



**Gambar 7. Fasilitas Kandang Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024

Pada lingkungan sekitar, juga terdapat ternak warga seperti sapi dan ternak liar seperti anjing yang berkeliaran, hal ini juga dapat menjadi masalah yang mengganggu kenyamanan pengunjung, seperti di lihat gambar 8.



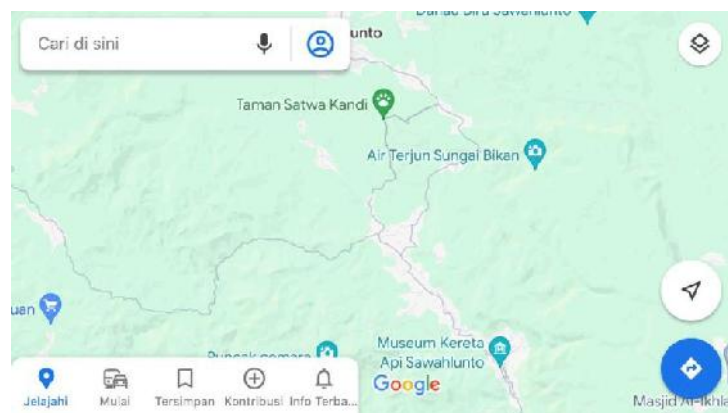
**Gambar 8. Kondisi Lingkungan Sekitar Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : Taman Satwa Kandi Sawahlunto 2024

Selain itu, harga termasuk salah satu faktor penentu kepuasan pengunjung selain kualitas pelayanan. Harga adalah jumlah nominal yang harus dibayar atas barang atau jasa yang diperoleh. Menurut Khandelwal & Bajpai (2012), pada dasarnya harga merupakan jumlah uang yang dibayarkan untuk memperoleh suatu manfaat dari produk barang atau jasa. Menurut Yulisetiarni Diah (2018) harga berpengaruh pada kepuasan konsumen, hal ini menyiratkan bahwa harga sama dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk memasuki Taman Satwa Kandi, pengunjung perlu membayar sekitar Rp10.000 pada hari Senin hingga Jumat dan Rp15.000 untuk akhir pekan pada hari Sabtu hingga Minggu. Jika dibandingkan dengan biaya tiket masuk Kebun Binatang Kinantan di Kota Bukittinggi, biaya ini terbilang murah. Meskipun demikian, jumlah pengunjung yang mengunjungi Kebun Binatang Bukittinggi lebih banyak daripada jumlah pengunjung yang memilih mengunjungi Kebun Binatang Sawahlunto.

Faktor lokasi Taman Satwa Kandi juga mempengaruhi kepuasan pengunjung dan berdampak pada keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali. Menurut Fitria Halim, A.Z. et al., (2021) lokasi adalah tempat organisasi memilih untuk menemukan produk atau layanannya sehingga konsumen sarannya dapat dengan mudah mengaksesnya. Menurut Tjiptono (2011) dalam Rahmat Fajrin et al., (2021) yang mengatakan

bahwa ketika memilih lokasi fisik, elemen-elemen berikut harus dipertimbangkan dengan cermat: aksesibilitas, visibilitas, lalu lintas, perluasan, lingkungan, dan persaingan. Menurut Yulisetiarni Diah (2018), kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh lokasi. Lokasi bisnis sangat penting karena lokasi yang dipilih dengan baik akan menarik konsumen yang kemudian akan membeli produk yang dijual pemiliknya. Objek wisata Taman Satwa Kandi yang terletak sekitar 12 km dari pusat kota, dengan jarak yang relatif jauh, ditambah kurangnya fasilitas angkutan umum menuju lokasi wisata menyulitkan pengunjung untuk berkunjung kembali. Hal ini terlihat pada Gambar 9 di bawah.



**Gambar 9. Lokasi Taman Satwa Kandi Sawahlunto**

Sumber : *Google Maps* 2024

Hal tersebut menurut peneliti beberapa faktor yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan ke Taman Satwa Kandi. Pihak pengelola objek wisata Taman Satwa Kandi perlu meningkatkan upaya untuk

menarik lebih banyak wisatawan dengan memenuhi kepuasan pengunjung. Oleh karena itu penelitian ini menekankan pada identifikasi penentu utama minat berkunjung kembali pengunjung Taman Satwa Kandi melalui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi dengan mempertimbangkan kepuasan pengunjung sebagai intervening.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dan akan dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung di objek wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
2. Terdapat keluhan dan keresahan pengunjung sehingga memberikan ulasan dan *rating* rendah kepada objek wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
3. Tempat dan Satwa yang kurang terawat, akibatnya banyaknya satwa

yang tidak ada karena mati sehingga menyebabkan kandang kosong. Lokasi Taman Satwa Kandi yang letaknya cukup jauh dari pusat kota dan tidak tersedianya transportasi umum menuju tempat wisata. Keamanan wisatawan di Taman Satwa Kandi belum terjamin dan masih rentan terhadap aktivitas kriminal. Ruang untuk parkir yang tersedia di Taman Satwa Kandi kurang memadai sehingga pengunjung memarkir kendaraannya di pinggir jalan. Selain itu, pengunjung merasa tidak nyaman karena *foodcourt* berdekatan dengan kandang satwa.

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membatasi masalah penelitian agar penelitian tidak meluas dan lebih fokus pada permasalahan yang akan dibahas supaya tercapai hasil yang diharapkan. Batasan yang dimaksud yaitu peneliti memfokuskan permasalahan pada Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka masalah yang diteliti dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
6. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
8. Bagaimana pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?
9. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?

10. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
6. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat berkunjung kembali Taman Satwa Kandi Sawahlunto.

8. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
10. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening Taman Satwa Kandi Sawahlunto.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat diambil beberapa manfaat antara lain sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

###### **a. Bagi Bidang Keilmuan Manajemen**

Penelitian ini bermanfaat untuk bahan referensi penelitian khususnya manajemen pemasaran terutama terkait dengan pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening.

###### **b. Bagi Penulis**



Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke situasi yang terjadi di lapangan. Serta meningkatkan pengetahuan dalam melakukan penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi pelaku bisnis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi industri pariwisata.

### **b. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi alat untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dan dapat digunakan sebagai alat untuk membandingkan penelitian yang sejenis.