

**PENGARUH HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI OBJEK WISATA TAMAN MARGA SATWA DAN BUDAYA
KINANTAN KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**FEBRIA MONALISA
NIM: 17135151**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

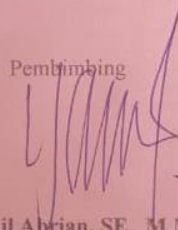
**PENGARUH HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI OBJEK WISATA TAMAN MARGASATWA DAN BUDAYA
KINANTAN KOTA BUKITTINGGI**

Nama : Febria Monalisa
NIM/BP : 17135151/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

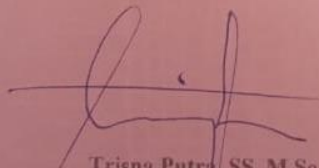
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE., M.M
NIP.198210022008121002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223199803 1001

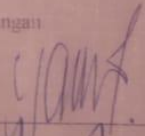
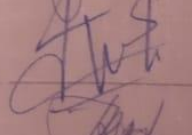
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul	Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi
Nama	Febria Monalisa
NIM/BP	17135151/2017
Program Studi	D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	: Youmil Abrian, SE, M.M	1. 
2. Anggota	: Kurnia Ilahi Manvi, SST Par, M.Par	2. 
3. Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 35131
Telp. (0751) 7051188
e-mail : ekump.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Febria Monalisa
NIM/TM : 17135151 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

"Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Febria Monalisa
NIM. 17135151

ABSTRAK

**Febria Monalisa, 2021: Pengaruh Harga Tiket Terhadap Kepuasan
Pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa
dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.**

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya ketidakpuasan pengunjung karena banyak kandang satwa yang kosong, harga tiket yang relatif mahal dan pelayanan loket yang belum maksimal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket) disusun menurut skala *likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,175 artinya pengaruh variabel *harga tiket* terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 17,5% serta 82,5% ditentukan oleh faktor lainnya. Selanjutnya diperoleh nilai *F* hitung sebesar 20,739 dengan sig. $0.000 < 0.05$, maka disimpulkan bahwa variabel harga tiket (*X*) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung (*Y*). Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian adalah H_a diterima dan H_0 ditolak. Diperoleh nilai *t* hitung sebesar 4.554 dengan sig. $0.000 < 0.05$ untuk variabel harga. koefisien regresi sebesar 0.547 dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan harga tiket akan meningkatkan 0.547 kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Harga Tiket, Kepuasan Pengunjung, Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi”** disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Selama proses penyusunan skripsi, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., sebagaiKetua jurusan Pariwisata, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M., selaku sekretaris jurusan pariwisata sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung peneliti dalam penyusunan proposal ini.
4. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par M.Par., sebagaidosen pembimbing akademik sekaligus penguji satu yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., sebagaidosen penguji dua yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

6. Ucapan terima kasih kepada Orang Tua yangtelahbanyak memberi dukungan, *support* dan semangat serta material kepada penulis.
7. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis ataupun pembaca.

Padang, Mei 2021

Febria Monalisa
NIM.17135151

DAFTAR ISI

COVER.....	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ixx
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Aspek – Aspek Teori	13
1. Konsep Harga	13
a. Pengertian Harga	13
b. Pengertian Tiket.....	14
c. Indikator Harga	15
2. Konsep Kepuasan Pengunjung.....	17
a. Pengertian Kepuasan Pengunjung	17
b. Indikator Kepuasan Pengunjung.....	17
c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengunjung	21
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Konseptual	24
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III. METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Variabel Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Populasi dan Sampel.....	28
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian.....	31
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	35
I. Teknik Analisis Data	38
J. Uji Persyaratan Analisis	40
K. Pengujian Hipotesis	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
2. Uji Persyaratan Analisis.....	63
3. Pengujian Hipotesis	66

B. Pembahasan.....	68
BAB V. KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Harga Tiket dan Fasilitas Lain di TMSBK	6
2. Penelitian Terdahulu	22
3. Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan di TMSBK.....	28
4. Pilihan Jawaban Skala Likert	32
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	33
6. Hasil Uji Validitas	36
7. Hasil Uji Reliabilitas	37
8. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	38
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal.....	45
13. Deskripsi Data Variabel Harga Tiket (X)	46
14. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga Tiket (X)	46
15. Deskripsi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Keterjangkauan Harga.....	47
16. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Keterjangkauan Harga	48
17. Deskripsi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Daya Saing Harga.....	49
18. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Daya Saing Harga.....	50
19. Deskripsi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	51
20. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	52
21. Deskripsi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	52
22. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga Tiket ditinjau dari Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat	53
23. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	54
24. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	55
25. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan	56
26. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan.....	57
27. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan.....	57
28. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan.....	58
29. Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan.....	59

30. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan.....	60
31. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk BerkunjungKembali.....	60
32. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk BerkunjungKembali.....	61
33. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjungdi Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	62
34. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang lain.....	63
35. Hasil Uji Normalitas.....	64
36. Hasil Uji Homogenitas	65
37. Hasil Uji Linearitas.....	65
38. R Square Variabel X terhadap Variabel Y.....	67
39. Uji Regresi Linear Sederhana	67
40. Koefisiensi Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan tentang Satwa di TMSBK	4
2. Ulasan Pengunjung di TMSBK.....	4
3. Ulasan Pengunjung saat Renovasi di TMSBK	5
4. Ulasan Pelayanan Loker di TMSBK	5
5. Kuesioner tentang Harga Tiket di TMSBK	7
6. Ulasan tentang Harga Tiket di TMSBK	8
7. Ulasan Perbandingan Harga Tike.....	8
8. Kerangka Konseptual	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner uji coba penelitian.....	76
2. Tabulasi Uji Penelitian	80
3. Uji Validitas	83
4. Uji Reliabilitas	88
5. Kuesioner penelitian.....	89
6. Tabulasi Penelitian	93
7. Deskripsi Data (Klasifikasi Skor)	103
8. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	108
9. Surat Balasan dari Kesbangpol	108
10. Surat Balasan dari Dinas Pariwisata.....	108
11. Dokumentasi Penelitian	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor Pariwisata di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini didukung dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2017 Pasal 3 tentang sepuluh destinasi wisata prioritas. Pelaksanaan kebijakan tersebut bertujuan untuk pemerataan kunjungan wisatawan ke daerah-daerah yang ada di Indonesia. Pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan dan hubungan yang timbul dari perjalanan diluar tempat tinggalnya dengan motif untuk mengisi waktu luang, rekreasi, studi, bisnis, kegiatan keagamaan, dan olahraga yang memberi keuntungan baik fisik maupun psikis dalam jangka waktu tertentu (Isdarmanto, 2017:3-4).

Selain pemerataan kunjungan wisatawan, kebijakan tersebut juga berdampak pada objek wisata. Munculnya objek wisata baru yang jarang dikunjungi wisatawan dan objek wisata yang sudah ada namun belum dikenal masyarakat luas. Banyak objek wisata di Indonesia yang belum dikenal secara luas baik wisata alam maupun wisata buatanya, salah satunya objek wisata di Provinsi Sumatera Barat.

Provinsi Sumatera Barat memiliki kekayaan objek wisata yang beragam mulai dari objek wisata pantai, gunung, sungai, ngarai, objek wisata sejarah, adat dan budaya. Keanekaragaman tersebut menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu daerah yang diminati wisatawan dalam dan luar negeri. Keanekaragaman objek wisata tersebut tersebar diberbagai daerah di

Sumatera Barat. Salah satu kota yang paling diminati wisatawan jika berkunjung adalah Kota Bukittinggi.

Kota Bukittinggi secara astronomis terletak pada 100,21 – 100,25 BT dengan luas 25,24 km², memiliki suhu udara yang dingin yakni 16⁰-25⁰C. Faktor letak menjadikan Kota Bukittinggi memiliki lokasi yang strategis, sehingga banyak dikunjungi wisatawan. Kota Bukittinggi dikenal sebagai kota wisata karena memiliki banyak objek wisata buatan maupun wisata alam. Banyaknya objek wisata alam Kota Bukittinggi disebabkan letak Kota Bukittinggi yang bertopografi gunung dan patahan. Objek wisata alam antara lain Ngarai Maram, Taman Panorama Baru, Panorama Ngarai Sianok. Objek wisata buatan antara lain Lobang Jepang, Jenjang Seribu, Jam Gadang dan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) adalah tempat pemeliharaan flora dan fauna dengan lingkungan buatan manusia ditujukan sebagai tempat rekreasi, penelitian, sarana pendidikan serta tempat konservasi flora maupun fauna yang terancam punah. Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan terletak di atas Bukik Cubadak Bungkuak, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

TMSBK memiliki beberapa peninggalan adat dan budaya seperti Rumah Gadang Nan Baanjuang dan Taman Puti Bungsu, aquarium ikan, Museum Zoologi, *Kinantan Bird Park (aviary)*, zona reptil dan *Fort De Kock* (Benteng *Fort de Kock*). Benteng *Fort de Kock* dan TMSBK terhubung oleh Jembatan Limpapeh. Banyaknya peninggalan sejarah dan budaya yang ada di

TMSBK karena TMSBK yang didirikan pada tahun 1929 saat masa penjajahan.

Kepuasan pengunjung akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari penyedia jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Menurut Sunarto (2016:34), “Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senangatau merasa kecewa setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja”. Menurut Permana (2013:24), ”Kepuasan pengunjung dapat dicapai dengan memenuhi lima indikator yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk atau jasa kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”. Selain memenuhi indikator untuk mencapai kepuasan pengunjung, terdapat lima faktor penentu kepuasan pengunjung diantaranya harga, kualitas produk, pelayanan, emosional dan biaya (Lupiyoadi, 2013 : 21).

Masalah yang ditemukan terkait dengan ketidakpuasan pengunjung di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantanadalah tidak terpenuhinya harapan, keinginan serta kebutuhan pengunjung untuk berekreasi di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan disebabkan berbagai alasan. Berdasarkan pengamatan langsung peneliti selama praktek lapangan dari bulan agustus sampai desember dan ulasan pengunjung yang didapat dari google ulasan, masalah yang peneliti temui seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Ulasan tentang Satwa di TMSBK

Sumber : Google Ulasan, 2021

Berdasarkan ulasan diatas pada gambar 1, pengunjung merasa tidak puas dengan banyaknya satwa yang kosong. Tujuan utama pengunjung ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi adalah melihat satwa namun banyak kandang yang tidak terisi satwa serta koleksi satwa yang sudah mulai sedikit di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.



Gambar 2. Ulasan Pengunjung TMSBK

Sumber : Google Ulasan, 2021

Pada gambar 2, pengunjung tidak merekomendasikan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi karena kondisi satwa yang memprihatinkan. pengunjung yang mendapat citra yang kurang baik

saat berkunjung akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain sehingga Pengunjung akan tidak merekomendasikan objek wisata tersebut kepada pengunjung lain.



Gambar 3. Ulasan Pengunjung Saat Renovasi di TMSBK
Sumber : Google Ulasan, 2021.

Pada Gambar 3, tidak terpenuhinya harapan pengunjung untuk berekreasi karena Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan sedang melakukan renovasi. Renovasi yang dilakukan berdampak pada ditutupnya beberapa kandang satwa sehingga Pengunjung tidak dapat melihat seluruh satwa.



Gambar 4. Ulasan Pelayanan Loker di TMSBK
Sumber : Google Ulasan, 2021

Pada gambar 4 diatas pengunjung mendapati pelayan yang kurang ramah saat membeli tiket di loket Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Petugas memberikan pelayanan yang baik akan dapat memenuhi kebutuhan pengunjung sehingga pengunjung tidak merasa kecewa.

Berdasarkan uraian masalah diatas sebagian besar dari indikator kepuasan pengunjung belum tercapai secara maksimal. Selain pemenuhan indikator kepuasan pengunjung, pihak TMSBK juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Salah satu faktor kepuasan pengunjung adalah harga (Lupiyoadi, 2013 : 21). Pengunjung akan merasa puas jika harga yang dibayarkan melebihi apa yang diharapkan saat berkunjung.

Menurut Kotler (2012) harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk jasa atau barang dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari menggunakan suatu produk dan jasa. Harga dapat diukur dengan lima indikator yakni keterjangkauan, daya saing, kesesuaian harga dengan produk serta kesesuaian dengan manfaat.

Berikut daftar rincian harga tiket dan harga fasilitas pelayanan di objek wisata TMSBK berdasarkan UU Nomor 28 tahun 2020 :

Tabel 1. Daftar Harga Tiket dan Fasilitas Lain Di TMSBK

No	Jenis Tiket	Penggunaan	Golongan	Harga
1.	Tiket masuk di TMSBK	1 x penggunaan	Dewasa	Rp 25.000
			Anak – Anak	Rp 20.000
			Turis	Rp 40.000
2.	Kartu Akses Masuk	-	-	Rp 20.000

3.	Aquarium	1 x penggunaan	Dewasa	Rp 3.000
			Anak – Anak	Rp 2.000
4.	Tunggang kuda	1 x penggunaan	Dewasa	Rp 15.000
			Anak – Anak	Rp 10.000
5.	Gajah tunggang	1x penggunaan	Dewasa	Rp 20.000
			Anak – Anak	Rp 15.000
6.	Rumah gadangan baanjuang	Tiket masuk 1x penggunaan	Dewasa	Rp 10.000
			Anak – Anak	Rp 5.000
		Pemakaian baju adat 1x penggunaan	Turis	Rp 15.000
			Dewasa	Rp 20.000
			Anak – Anak	Rp 15.000

Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi, 2021

Setelah melakukan pengamatan secara langsung selama melaksanakan PLI 2 dari bulan agustus sampai desember 2020 dan membagikan kuesioner dari dinas pariwisata tentang harga tiket ditemukan 65% pengunjung mengeluhkan harga tiket yang mahal.

The image displays a survey form titled "KUESIONER TENTANG PELAYANAN DI DESTINASI WISATA" (Survey about services at the destination). The form is divided into several sections for respondents to provide feedback. At the top, there is a header with the title and a small logo. Below the header, there are sections for "I. DATA RESPONDEN" (Respondent Data) and "II. RESPONSI TENTANG PELAYANAN DI DESTINASI WISATA" (Response about services at the destination). The "II" section contains multiple sub-sections with Likert-scale questions (e.g., "Bagaimana pendapat Saudara tentang...") and a final section for "REMARKS" (Catatan). The form is designed to collect feedback on various aspects of the service, including pricing, facilities, and overall satisfaction.

Gambar 5. Kuesioner dinas pariwisata tentang harga tiket
Sumber : Dinas Pariwisata Bukittinggi, 2021

Hal ini juga didukung dengan beberapa ulasan dari pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini :



Gambar 6. Ulasan Pengunjung TMSBK
Sumber : Google Ulasan, 2021

Pada gambar 6, pengunjung mengeluhkan mengenai harga tiket masuk yang mahal. Harga tiket memiliki peranan penting disebuah obek wisata, harga tiket dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung dengan mempertimbangkan keterjangkauan harga.



Gambar 7. Ulasan Perbandingan Harga Tiket di TMSBK
Sumber : Google Ulasan, 2021

Pada gambar 7, pengunjung membandingkan harga tiket Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan dengan harga tiket Taman Margasatwa Ragunan yang dinilai lebih murah. Harga tiket di Taman Margasatwa

Ragunan perorangan Rp 4.000 untuk dewasa dan Rp 3.000 untuk anak-anak. Tarif masuk pusat *Primata Schmutzer* sebesar Rp 6.000 – Rp 7.500 perorang ditambah dengan kartu *jackard* dengan harga Rp 15.000. (ragunanzoo.jakarta.co.id, 2021). Dilihat dari perbandingan harga yang cukup jauh harga tiket masuk di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan perlu dipertimbangkan kembali.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, harga berperan penting dalam penentuan kepuasan pengunjung. Jika objek wisata mampu memenuhi aspek dalam harga seperti keterjangkauan, daya saing, kesesuaian harga dengan produk dan manfaat maka sudah pasti akan ada keinginan pengunjung untuk kembali lagi ke tempat wisata tersebut. Maka upaya yang harus dilakukan oleh pengelola Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan melakukan perbaikan dengan menerapkan indikator kepuasan pengunjung yaitu terpenuhinya harapan, terpenuhinya keinginan, terpenuhinya kebutuhan dan terpenuhinya keinginan untuk memakai produk, keinginan untuk merekomendasikan, serta ide-ide yang membangun untuk menjadikan TMSBK lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, sehingga perlu dilakukan penelitian. Adapun judul dari penelitian tersebut adalah **“Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Pengunjung tidak puas dengan banyaknya kandang satwa yang kosong sedangkan harga tiket yang dibayarkan mahal.
2. Harapan pengunjung untuk rekreasi tidak terpenuhi karena TMSBK sedang melakukan renovasi, beberapa kandang dan objek wisata budaya yang ditutup.
3. Pengunjung merasa tidak puas pelayanan yang diberikan petugas loket karena Petugas loket yang kurang ramah saat melayani pengunjung.
4. Pengunjung tidak merekomendasikan Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.
5. Pengunjung mengeluhkan harga tiket yang terlalu mahal.
6. Pengunjung membandingkan harga tiket taman margasatwa dan budaya kinantan dengan taman margasatwa ragunan yang lebih murah dan lengkap koleksi satwanya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Harga Tiket
2. Kepuasan Pengunjung
3. Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harga tiket di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan ?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan ?
3. Bagaimana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan harga tiket di Objek Wisata Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.
- c. Mendeskripsikan pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada pihak Taman Margasatwa dan Budaya

Kinantan sehingga dapat mempertimbangkan kembali harga tiket yang akan diberlakukan sehingga tercapailah kepuasan pengunjung.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini sebagai referensi untuk memperkaya penelitian Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata tentang pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bahan perbandingan, bahan bacaan, dan tambahan ilmu pengetahuan ataupun studi pustaka bagi peneliti lainnya.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan di Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang. Selain itu peneliti dapat memahami pelaksanaan penelitian dibidang pariwisata dan menambah pengetahuan dibidang pariwisata.