

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA MINANG FANTASI  
KOTA PADANG PANJANG**

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH:  
ZELMIATI  
NIM. 1206325/2012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek**

**Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang**

**Nama : Zelmiati**  
**NIM/ BP : 1206325/ 2012**  
**Prodi : D4 Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan : Pariwisata**  
**Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan**

**Padang, Februari 2017**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**



**Waryono.S.Pd, MM.Par**  
NIP: 19810330 200604 1003

**Pembimbing II**



**Youmil Abrian, SE, MM**  
NIP: 19821002 200812 1001

**Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP**



**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP. 19620530 198803 2001

**HALAMAN PENGESAHAN**

**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 Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Minang  
Fantasi Kota Padang Panjang**  
**Nama : Zelmiati**  
**NIM/ BP : 1206325/ 2012**  
**Prodi : D4 Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan : Pariwisata**  
**Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan**

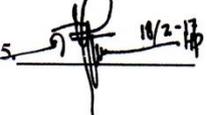
**Padang, Februari 2017**

**Tim Penguji**

**Nama**

**1. Ketua : Waryono.S.Pd, MM.Par**  
**2. Sekretaris: Youmil Abrian, SE, MM**  
**3. Anggota : Kasmita, S.Pd, M.Si**  
**4. Anggota : Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par**  
**5. Anggota : Heru Pramudia, SST.Par,M.Sc**

**Tanda Tangan**

1.   
2.   
3.   
4.   
5. 

## SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Zelmiati  
NIM/ BP : 1206325/ 2012  
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata-FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd  
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Zelmiati  
NIM/BP: 1206325/ 2012

## ABSTRAK

Zelmiati, 2016: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang**

Penelitian ini berawal dari pengalaman peneliti sewaktu berkunjung di Objek Wisata Minang Fantasi, peneliti menemukan masih kurangnya kualitas pelayanan terlihat dari adanya keluhan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang tercantum di media sosial Mifan, turunnya jumlah kunjungan, adanya keluhan pengunjung mengenai fasilitas yang tidak terawat dan kurang tanggapnya petugas dalam membersihkan area wisata dan tidak terpenuhinya keinginan pengunjung dalam menggunakan wahana yang tersedia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di objek wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di objek wisata Minang Fantasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung usia dewasa yang pernah berkunjung di objek wisata Mifan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis dengan uji regresi linear.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori tinggi (61.9%), (2) Kepuasan Pengunjung berada pada kategori tinggi (55.5%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh  $F_{hitung}$  dengan  $sig. 0,000 < 0,05$ , maka variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan pengunjung secara signifikan, dengan R Square sebesar 0,414. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan pengunjung sebesar 41% dan sisanya 59% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya  $t_{hitung} 8,323 > t_{tabel} (\pm 1,984)$  dengan taraf signifikan 0,05, maka terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel. Kemudian diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,602 dengan nilai  $t_{hitung} 8,323$  pada  $sig. 0,000 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,60 satuan kepuasan pengunjung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan ( $H_a$ ) diterima.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, Selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan sekaligus penasehat akademik.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, MM selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si , Bapak Heru Pramudia,SST.Par,M,Sc dan bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
7. Manajemen Minang Fantasi yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
8. Kedua orang tua dan kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi serta dorongan semangat.
9. Seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan khususnya TM 2012 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2016  
Penulis

Zelmiati  
Nim. 1206325/2012

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
1. Tujuan Umum .....	11
2. Tujuan Khusus .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	13
1. Kepuasan Pengunjung .....	13
a. PengertianKepuasan Pengunjung.....	13
b. Metode Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....	14
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17
d. Indikator Kepuasan .....	19
2. Kualitas Pelayanan .....	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
b. Faktor Penyebab Pelayanan Menjadi Buruk .....	23
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
B. Kerangka Konseptual .....	28
C. Hipotesis.....	29

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Variabel Penelitian .....	31
C. Definisi Operasional .....	31
D. Populasi dan Sampel Peneltian .....	32
1. Populasi Penelitian.....	32
2. Sampel.....	34
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Jenis Data .....	35
2. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Coba Instrumen .....	37
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas .....	39
H. Teknik Analisis Data.....	41
1. Mentabulasi Data .....	41
2. Deskripsi Data.....	42
I. Uji Persyaratan Analisis.....	43
1. Uji Normalitas.....	43
2. Uji Homogenitas .....	43
3. Uji Linieritas .....	43
J. Pengujian Hipotesis.....	44
1. Uji Regresi Linear Sederhana .....	45

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
1. Deskripsi Minang Fantasi .....	46
2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
3. Deskriptif Data.....	50
B. Hasil Analisis Data.....	65
1. Uji Normalitas.....	65
2. Uji Homogenitas .....	66

3. Uji Linieritas .....	67
C. Hasil Pengujian Hipotesis .....	68
1. Uji Regresi Linear Sederhana .....	68
D. Pembahasan.....	70
1. Kualitas Pelayanan .....	71
2. Kepuasan Pengunjung.....	72
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi.....	75

**BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kunjungan Minang Fantasi .....	5
2. Jumlah Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi .....	33
3. Skala <i>Likert</i> .....	36
4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
5. Hasil analisis validitas.....	40
6. Interpretasi Nilai <i>r</i> .....	42
7. Hasil uji reliabilitas .....	42
8. Batas Interval .....	44
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	50
13. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y.....	50
14. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X .....	52
15. Rekapitulasi Tanggapan Respoden .....	52
16. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Tangible</i> ...	55
17. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Empathy</i> ...	56
18. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Reliability</i>	57
19. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Responsiveness .....	57
20. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Assurance</i>	58
21. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y .....	58
22. Rekapitulasi Tanggapan Responden .....	59
23. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung dengan indikator tercapainya harapan atau tujuan pelanggan.....	62
24. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung dengan indikator Terpenuhi Kebutuhan Pelanggan .....	63

25. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung dengan indikator Terpenuhinya Keinginan Pelanggan .....	63
26. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung dengan indikator keinginan memakai produk/jasa itu kembali .....	65
27. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung dengan indikator keinginan untuk merekomendasikan barang/jasa kepada orang lain.....	66
28. Hasil Uji Normalitas .....	66
29. Hasil Uji Homogenitas.....	67
30. Hasil Uji Linearitas .....	68
31. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	69
32. Hasil Uji Koefisien Regresi .....	69
33. Hasil Uji R Square .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Mifan <i>Waterpark</i> .....	3
2. Komentar Pengunjung di Media Sosial.....	5
3. Fasilitas yang Tidak Terawat dan Wahana yang Berlumut .....	6
4. Kolam Ombak dan Kolam Air Panas yang Tidak Berfungsi .....	7
5. Bak wc Tidak Terisi dan Sampah Yang Berserakan.....	8
6. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	14
7. Kerangka Konseptual Penelitian .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Melakukan Penelitian dari Fakultas .....	83
2. Surat Izin Melakukan Penelitian dari MIFAN .....	84
3. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	85
4. Data Uji Coba Penelitian.....	96
5. Analisis Validitas Butir .....	90
6. Analisis Reliabilitas.....	92
7. Data Penelitian .....	98
8. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y .....	99
9. Klasifikasi Skor .....	105
10. Uji Normalitas .....	115
11. Uji Homogenitas .....	116
12. Uji Linieritas .....	117
13. Uji Regresi Linier Sederhana .....	118
14. Foto Penyebaran Angket .....	119

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dikarenakan Indonesia memiliki modal dasar untuk menunjang perkembangan dunia pariwisata tersebut. Letak Indonesia yang strategis berada di garis khatulistiwa sehingga mempunyai alam yang indah, memiliki kebudayaan yang unik dan beraneka ragam, juga penduduknya yang ramah-tamah. Pariwisata menurut Spillane (2000: 21) “Perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu”. Jadi jelaslah bahwa pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang bersifat sementara, untuk mencari kebahagiaan hidup, sehingga dengan beraneka tawaran keindahan alam Indonesia diharapkan dapat memenuhi keinginan para wisatawan tersebut. Terlepas dari tujuan tersebut, daerah yang menjadi sasaran perjalanan wisata harus memiliki fasilitas wisata yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik yang dapat menciptakan kepuasan bagi wisatawan.

Kualitas pelayanan atau *service quality* menjadi, suatu keharusan yang dimiliki perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005: 121) “*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan

yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan”. Jika layanan yang mereka terima melebihi layanan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas, tetapi jika layanan yang diharapkan melebihi layanan yang mereka terima, maka pelanggan dikatakan tidak puas (Tjiptono, 2012: 157).

Kepuasan pelanggan menurut Setiyawati (2009: 12) “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal yang jadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator kepuasan pelanggan dimana, menurut Permana (2013: 24) yaitu “Tercapainya harapan atau tujuan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”. Banyak perusahaan di Sumatera Barat tepatnya Kota Padang Panjang yang bergerak di bidang jasa sangat memperhatikan kepuasan.

Kota Padang Panjang yang memiliki julukan sebagai Kota Serambi Mekkah mempunyai luas 2.300 hektar atau sekitar 0,05% dari luas Sumatera Barat. Walaupun kecil, Kota Padang Panjang memiliki posisi yang sangat strategis karena terletak pada lintasan regional antara Kota Padang dengan Kota Bukittinggi, serta antara Kota Solok dan Kota Bukittinggi. Kota Padang Panjang berbatasan langsung dengan Kabupaten Tanah Datar, baik disebelah

utara, selatan, timur, maupun barat. Disebelah utara, barat dan selatan berbatasan dengan Kecamatan X Koto sedangkan sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Batipuh. Kota Padang Panjang terdiri dari dua kecamatan dan 16 kelurahan, Kelurahan Silaing Bawah adalah salah satu kelurahan yang ada di Padang Panjang. Kelurahan ini memiliki potensi alam yang memadai dan memiliki objek wisata andalan yaitu Minang Fantasi (Mifan) *waterpark* yang dikelola oleh PT.Niagara Fantasi.



**Gambar1 : Mifan *waterpark***

Sumber : Mifan Waterpark

Mifan *waterpark* berlokasi di Perkampungan Minangkabau Village Silaing Bawah,  $\pm 2$  km jarak dari pusat Kota Padang Panjang dan jarak dari gerbang utama menuju objek wisata  $\pm 500$  meter. Mifan mulai dibangun pada pertengahan 2006 di atas lahan seluas 9,8 hektar dan mulai dibuka untuk umum pada Juli 2008. Mifan yang memiliki 18 wahana permainan *waterpark* dan *drypark*. Objek wisata ini ramai dikunjungi pada waktu liburan dan hari-hari besar, mayoritas yang sering mengunjungi objek wisata ini adalah orang-orang yang tinggal di luar Kota Padang Panjang, yang sengaja datang untuk mengunjungi objek wisata ini.

PT. Niagara Fantasi sebagai pengelola Mifan tentunya memperhatikan kepuasan pengunjung agar terciptanya loyalitas pelanggan. Sebuah perusahaan dapat mengukur kepuasan pengunjung melalui metode sistem keluhan dan saran. Menurut Kotler (2000: 41) ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu “sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, analisa pelanggan yang hilang”. Sistem keluhan dan saran dapat disampaikan melalui kotak saran maupun media sosial. Pada media sosial Mifan seperti Facebook pada tahun 2015 terdapat 14 komentar yang mengatakan puas dan tidak puasnya pengunjung tentang kualitas pelayanan objek wisata Mifan, dari 14 komentar tersebut 43% pengunjung mengatakan mereka tidak puas dengan kualitas pelayanan Mifan. Keluhan pengunjung di media sosial diantaranya mengeluhkan fasilitas dan kebersihan area wisata Mifan tidak terawat, belum maksimal seperti yang diharapkan, dan biaya parkir yang mahal.



**Gambar 2: Komentar Pengunjung di Media Sosial**

Sumber: Facebook Mifan Waterpark

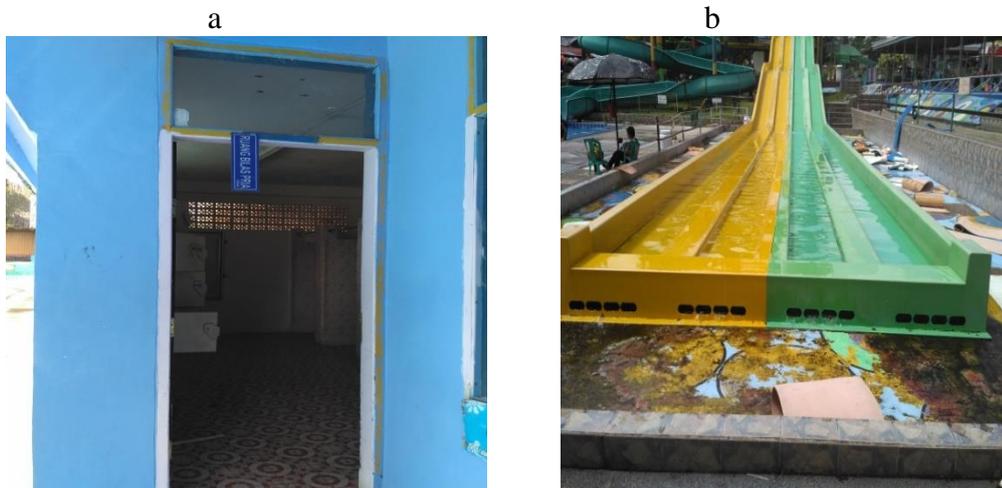
Komentar pada media sosial tersebut akan berdampak buruk bagi perusahaan Mifan apabila seorang pelanggan tidak puas pada pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain atau temannya sehingga temannya tidak akan berharap banyak dari pelayanan yang disajikan atau dengan kata lain tidak akan mencoba menggunakan layanan tersebut nantinya. Permasalahan ketidakpuasan pengunjung di objek wisata Mifan akan berdampak pada turunnya jumlah kunjungan yang dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1. Jumlah pengunjung ke tempat wisata Minang Fantasi**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2012	276.769 orang
2	2013	301.254 orang
3	2014	312.839 orang
4	2015	278.541 orang

Sumber : Dinas Pemuda dan Olahraga, Budaya dan Pariwisata Kota Padang Panjang (2016)

Berdasarkan tabel jumlah pengunjung diatas dapat dilihat pada tahun 2012 jumlah kunjungan ke objek wisata Mifan sebanyak 276.769 pengunjung dan terjadi kenaikan pada tahun 2013 sebanyak 301.254 pengunjung dan 2014 sebanyak 312.839 pengunjung tetapi pada tahun 2015 terjadi penurunan jumlah kunjungan yang sangat drastis yaitu 278.541 pengunjung. Melihat ketidakstabilan jumlah pengunjung diatas diduga karena pengunjung merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan Mifan. Oleh karena itu, penulis melakukan observasi dan pra penelitian dengan lima orang pengunjung pada tanggal 04 mei 2016 terdapat beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan objek wisata Mifan, antara lain dari dari lima orang pengunjung 80% diantaranya mengatakan bahwa fasilitas tidak terawat dan kurang tanggapnya petugas dalam membersihkan area wisata dan ruang bilas. Dilihat, dari wahana permainan yang berlumut dan banyaknya kran air yang rusak, serta pintu yang tidak dapat dikunci, sehingga pengunjung kurang nyaman mengganti pakaian. Permasalahan ini terdapat pada ruang bilas laki-laki dimana lima dari ruang bilas, tiga diantaranya tidak dapat digunakan.



**Gambar 3 a. Fasilitas yang tidak Terawat**  
**b Wahana permainan yang Berlumut**  
**Sumber: Dokumentasi Penelitian (2016)**

Selanjutnya, keluhan dari lima orang pengunjung 60% diantaranya mengatakan bahwa, tidak adanya jaminan pengunjung dapat bermain dengan wahana permainan yang tersedia karena adanya wahana yang tidak berfungsi seperti kolam air panas, dan petunjuk informasi yang tidak tersedia mengenai jam operasional kolam ombak.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan petugas Mifan di loket penyewaan ban mengatakan adanya syarat dan ketentuan jika pengunjung yang menyewa ban lebih dari 15 orang maka kolam ombak difungsikan, sedangkan karyawan yang bertugas di kolam ombak mengatakan, adanya waktu-waktu tertentu kolam ombak difungsikan.

a.



b.



**Gambar 4. a. Kolam Ombak**

**b. Kolam Air Panas yang tidak Berfungsi**

**Sumber: Dokumentasi Penelitian (2016)**

Hasil observasi yang peneliti lakukan di objek wisata Mifan terlihat, bahwa bak dalam wc (*wash & clean*) atau toilet tidak terisi, setelah dilakukan pengecekan oleh peneliti ternyata, memang air kran tidak mengalir. Observasi berikutnya, peneliti melihat kolam air panas yang sudah tidak berfungsi dan keruh, diluar kolam terdapat sampah-sampah yang berserakan dan kurang tanggapnya petugas Mifan, dalam melayani tamu yang datang dapat dilihat dari meja *receptionist* yang sering kosong tidak ada petugas yang jaga.



**Gambar 5. a. Bak wc(*water closed*) tidak Terisi  
b. sampah yang beserakan**

**Sumber: Dokumentasi Penelitian (2016)**

Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu objek wisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan terciptanya kepuasan pengunjung dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik dalam pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat. Oleh sebab itu, pengelola Mifan harus memperhatikan kepuasan pengunjung salah satunya dengan menjaga kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya keluhan ketidakpuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang tercantum pada media sosial Mifan.
2. Turunnya jumlah kunjungan yang sangat drastis yang terjadi pada tahun 2015.
3. Adanya keluhan pengunjung mengenai fasilitas yang tidak terawat dan kurang tanggapnya petugas dalam membersihkan area wisata .
4. Tidak terpenuhinya keinginan pengunjung dalam menggunakan wahana yang tersedia karena adanya syarat dan ketentuan wahana permainan akan difungsikan.
5. Kurang tanggapnya petugas Mifan dalam melayani tamu yang datang.

## **C. Batasan Masalah**

Merujuk dari latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di objek wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.
2. Kepuasan pengunjung di objek wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.

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

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang?

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

##### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.

##### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi pemilik/Manajemen Minang Fantasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan untuk melakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata Minang Fantasi sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung ke objek wisata ini.

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada program studi D4 Manajemen Perhotelan dan Jurusan Pariwisata tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung objek wisata.

### 3. Bagi Peneliti lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian berikutnya.

### 4. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan agar penulis mengetahui masalah nyata di objek wisata sehingga menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan bagi penulis dengan teori yang penulis peroleh pada saat kuliah. Kemudian untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.