

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG WISATAWAN PADA OBJEK WISATA RUMAH  
GADANG MANDE RUBIAH PESISIR SELATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**MONALISA**

**15053038 / 2015**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

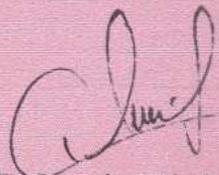
**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**“PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG WISATAWAN PADA OBJEK WISATA RUMAH  
GADANG MANDE RUBIAH PESISIR SELATAN ”**

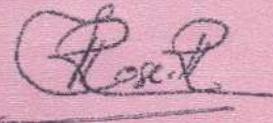
Nama : Monalisa  
BP/NIM : 2015/15053038  
Keahlian : Tata Niaga  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi

Disetujui oleh:  
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd  
NIP.19820311 200501 2 005

Padang, Agustus 2019  
Pembimbing



Rose Rahmidani, S.Pd, MM  
NIP.19790806 200801 2 013

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS SKRIPSI**

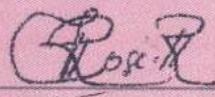
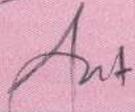
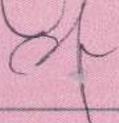
**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG WISATAWAN PADA OBJEK WISATA RUMAH GADANG MANDE  
RUBIAH PESISIR SELATAN**

Nama : Monalisa  
NIM/TM : 15053038/2015  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Keahlian : Tata Niaga  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

1. Rose Rahmidani, S.Pd, MM (Ketua)
2. Yunita Engriani, SE, MM (Anggota)
3. Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd (Anggota)

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Monalisa  
NIM / Tahun Masuk : 15053038/ 2015  
Tempat / Tanggal Lahir : Tapan/ 03 Januari 1996  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Keahlian : Tata Niaga  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan  
No. Hp : 085365268964  
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini Sah apabila telah ditandatangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Monalisa

NIM. 15053038/2015



## ABSTRAK

**Monalisa,(2015/15053038) : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan**

**Pembimbing : Rose Rahmidani, S.Pd, MM**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, promosi, lokasi, bukti fisik, karyawan, proses, produktivitas dan kualitas terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan. Jumlah sampel penelitian ditentukan berdasarkan rumus *Cochran* sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang terpilih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:(1) Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan, (2) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan, (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan, (4) Bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan, (5) Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan, (6) Proses tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan, (7) Produktivitas dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan

**Kata Kunci: Keputusan Berkunjung, produk, promosi, lokasi, bukti fisik, karyawan, proses, dan produktivitas dan kualitas.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Buaran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan”**. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu dan berakhlak mulia seperti saat ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan yang banyak dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Rose Rahmidani, S.Pd, MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, waktu, serta masukan dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang
4. Ibu Yunita Engriani, SE, MM selaku Dosen penguji I
5. Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku Dosen penguji II

6. Bapak/ Ibu Dosen staf pengajar dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini
7. Teristimewa untuk ibu, ayah dan keluarga yang telah memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-teman senasib seperjuangan dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama teman-teman Jurusan Pendidikan Ekonomi Keahlian Tata Niaga tahun masuk 2015.

Penulis meyakini sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan penulis selanjutnya.

Padang, Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	15
1. Keputusan Pembelian.....	15
2. Bauran Pemasaran Jasa .....	24
a. Produk.....	26
b. Promosi.....	28
c. Lokasi .....	33
d. Bukti Fisik .....	35
e. Karyawan .....	36
f. Proses .....	38
g. Produktivitas Dan Kualitas .....	40
B. Penelitian Terdahulu .....	42

C. Kerangka Konseptual .....	45
------------------------------	----

D. Hipotesis.....	49
-------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	50
--------------------------	----

B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	50
--------------------------------------	----

C. Populasi Dan Sampel .....	50
------------------------------	----

D. Variabel Penelitian .....	52
------------------------------	----

E. Jenis Dan Sumber Data .....	53
--------------------------------	----

F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
---------------------------------	----

G. Definisi Operasional Variabel.....	54
---------------------------------------	----

H. Instrumen Penelitian.....	56
------------------------------	----

I. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	59
--	----

J. Teknik Analisi Data .....	62
------------------------------	----

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	73
---------------------------	----

1. Gambaran Objek Penelitian .....	73
------------------------------------	----

2. Gambaran Responden .....	74
-----------------------------	----

a. Responden Berdasarkan Usia.....	74
------------------------------------	----

b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
---	----

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
---	----

d. Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	76
--	----

3. Deskripsi Hasil Penelitian .....	77
-------------------------------------	----

4. Analisis Induktif.....	90
---------------------------	----

a. Uji Normalitas .....	90
-------------------------	----

b. Uji Heterokedastisitas.....	91
--------------------------------	----

5. Analisis Jalur.....	92
------------------------	----

6. Uji t .....	98
----------------	----

B. Pembahasan.....	108
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Objek Wisata yang Ada Di Pesisir Selatan.....	3
Tabel 2. Data Arus Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan .....	4
Tabel 3. Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Rumah Gadang Mande RubiahPesisir Selatan.....	9
Tabel 4. Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 5. Definisi Operasional .....	55
Tabel 6. Skala Likert .....	57
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen .....	58
Tabel 8. Validitas Hasil Uji Coba .....	60
Tabel 9. Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 10. Tabel Skala TCR.....	64
Tabel 11. Responden Berdasarkan Umur.....	75
Tabel 12. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 13. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
Tabel 14. Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	77
Tabel 15. Distribusi Masing-Masing Variabel.....	78
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Produk.....	79
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Promosi.....	80
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi .....	82
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik .....	83
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Variabel Karyawan.....	85
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel Proses .....	86
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Variabel Produktivitas Dan Kualitas .....	87
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Berkunjung .....	89
Tabel 24. Uji Normalitas.....	91

Tabel 25. Koefisien Jalur .....	93
Tabel 26. Hasil Trimming .....	94
Tabel 27. R Square .....	94
Tabel 28. Hubungan Korelasi Antar Variabel.....	97
Tabel 29. Ringkasan Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel.....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen .....	16
Gambar 2. Kerangka Konseptual .....	48
Gambar 3. Uji Heterokedastisitas .....	92
Gambar 4. Analisis Jalur .....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

Kisi-Kisi Angket Uji Coba.....	126
Angket Uji Coba .....	127
Tabulasi Uji Coba .....	132
Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	133
Angket Penelitian .....	138
Tabulasi Penelitian .....	143
Normalitas Dan Heterokedastisitas .....	145
Analisis Jalur.....	146
Hasil Trimming .....	147
Foto Penelitian .....	148

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia memiliki banyak kekayaan alam yang bisa dijadikan sebagai salah satu objek wisata, seperti flora dan fauna, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, budaya dan seni atau adat istiadat serta keindahan alam yang dimiliki Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Industri pariwisata adalah salah satu fenomena yang sangat menarik dan berpengaruh terhadap jumlah dan minat wisatawan untuk mengunjungi objek wisata tersebut.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Adanya daya tarik wisata pada suatu kawasan merupakan sumber dayayang harus dikelola dan dikembangkan. Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menyebutkan pada pasal 1 ayat 5 bahwa “Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor andalan dalam perekonomian, yang berorientasi pada perluasan lapangan kerja dan kesempatan kerja dalam rangka mendukung usaha pemerintah dalam mencapai sasaran pembangunan. Selain untuk menciptakan lapangan kerja, pembangunan pariwisata mampu menggalakkan kegiatan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah serta meningkatkan penerimaan devisa.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah yang memiliki banyak objek wisata dan menjadi wilayah destinasi pariwisata Indonesia. Kekayaan, keindahan alam dan budayanya, Sumatera Barat sangat bagus untuk dikembangkan sebagai kawasan wisata, seperti wisata bahari (laut), wisata alam maupun *eco tourism*. Sekarang dan ke depan Sumatera Barat semestinya tidak hanya menyuguhkan objek wisata Padang, Bukittinggi, Padang Panjang, Batusangkar atau Sawahlunto kepada wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Banyak daerah di Sumatera Barat yang bisa dijadikan sebagai objek wisata yang menyimpan keindahan dan nilai "*plus*" untuk memikat wisatawan. Seperti halnya di Kabupaten Pesisir Selatan, yang memiliki banyak objek wisata seperti tempat wisata sejarah yang belum mendapat perhatian penuh dikalangan masyarakat dan belum banyak tentang kajian mengenai wisata sejarah tersebut.

Kabupaten Pesisir Selatan mempunyai potensi bidang kepariwisataan yang cukup besar untuk dikembangkan, dengan terdapat objek wisata alami maupun buatan. Mengingat objek wisata yang ada dan potensinya cukup pesat dimasa yang akan datang. Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebuah Kabupaten di Sumatera Barat. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 5.749, 89 km<sup>2</sup> dan populasi

±420.000 jiwa. Kabupaten Pesisir Selatan terletak di pinggir pantai, dengan garis pantai sepanjang 218 kilometer. Topografinya terdiri dari dataran, gunung dan perbukitan yang merupakan perpanjangan gugusan Bukit Barisan. Pesisir Selatan memiliki panorama alam yang cukup cantik dan mempesona.

**Tabel 1. Daftar objek wisata yang ada di Pesisir Selatan**

No.	Objek wisata	Daerah
1.	Mandeh	Tarusan
2.	Bendungan amping parak	Teratak panas
3.	Pantai batu kalang dan taluak sikulo	Tarusan
4.	Pulau keong	Batang kapas
5.	Pulau cubadak	Tarusan
6.	Jembatan akar	Bayang utara
7.	Air terjun bayang sani	Bayang
8.	Puncak langkisau	Painan
9.	Pantai carocok	Painan
10.	Benteng portugis dipulau cingkek	Painan
11.	Bekas pertambangan emas	Salido
12.	Pantai pasir putih	Kambang
13.	Puing-puing istana kerajaan	Inderapura
14.	Istana mande rubiah	Lunang
15.	Sako	Tapan
16.	Air terjun telun berasap malepang	Tapan
17.	Air terjun malaca panadah	Tapan
18.	Pantai sembungo indah	Silaut

Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Pesisir\\_Selatan#Objek\\_wisata:](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Pesisir_Selatan#Objek_wisata)

2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Pesisir Selatan memiliki beragam objek wisata yang memiliki keunggulan tersendiri dan keindahan alam yang asli. Kemudian masih banyak lagi objek wisata lain yang bisa dikunjungi di Pesisir Selatan. Tetapi terlepas dari itu semua dengan banyaknya objek wisata yang ada di Pesisir Selatan ini tidak sebanding dengan jumlah pengunjung/wisatawan yang datang pada objek wisata tersebut. pengertian

“wisatawan” tercantum dalam UU No. 10 tahun 2009, yaitu Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Menurut Suwanto (2004:4) Wisatawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan wisata dengan lama tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di daerah asal atau Negara yang di kunjungi. Sedangkan menurut *Oka A. Yoeti* wisatawan adalah seseorang yang meninggalkan tempat kediamannya untuk sementara waktu dengan alasan apapun tanpa memangku jabatan untuk pekerjaan di Negara yang di kunjunginya (Fajri, 2010). Dimana dari tahun 2009-2017 jumlah kunjungan wisatan mengalami fluktuasi. Ini terlihat pada data kunjungan wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan.

**Tabel 2. Data arus kunjungan wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan 2009-2017**

No	Tahun	Jumlah kunjungan
1	2009	13.650
2	2010	111.263
3	2011	116.558
4	2012	307.146
5	2013	587.634
6	2014	1.546.235
7	2015	2.001.600
8	2016	1.981.500
9	2017	2.351.700

Sumber: Pesisir Selatan Dalam Angka 2018

Tabel diatas melihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2009-2013 mengalami peningkatan tiap tahun, namunmulai tahun 2014-2017 mengalami

fluktuasi jumlah pengunjung. Arus kunjungan wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan naik kembali di tahun 2017 setelah mengalami penurunan di tahun sebelumnya. Jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2017 adalah sebanyak 2.351.700 orang. Jumlah kunjungan wisatawan tersebut mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya.

Salah satu objek wisata Pesisir Selatan adalah Rumah Gadang Mande Rubiah. Rumah Gadang Mande Rubiah terletak di kampung Lubuk Sitepung di Nagari Lunang, di antara rumah-rumah penduduk dengan areal kompleks seluas  $\pm$  3 Ha ditepi sungai Batang Lunang, dengan jarak  $\pm$  157 Km dari Kota Painan, dan  $\pm$  6,5 jam dari kota Padang. Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah diperkirakan sudah ada sejak abad ke-14. Pendiriannya memiliki kaitan yang sangat erat dengan Kerajaan Pagaruyung yang terletak di Batusangkar. Konon dikisahkan ketika terjadi 3 huru-hara di Kerajaan Pagaruyung seorang Putri Bundo Kandung melarikan diri dan kemudian membangun istana di hilir Batang Lunang. Maka sesuai dengan kisah tersebut diyakini adanya keturunan Mande Rubiah di daerah ini. Latar belakang inilah yang kemudian menjadi daya tarik wisata budaya sehingga rumah gadang ini banyak dikunjungi oleh para wisatawan tetapi wisatawan yang datang kesana hanyalah dari daerah Pesisir Selatan itu sendiri, Kerinci dan daerah Bengkulu.

Rumah Gadang Mande Rubiah ini dibuka pada tahun 1980 untuk khalayak umum untuk menikmati koleksi peninggalan bersejarah, awalnya pengunjung hanya mengunjungi Rumah Gadang Mande Rubiah ini hanya untuk berziarah, membayar nazar, menghadiri perhelatan upacara agama dan tradisi budaya Rumah

Gadang Mande Rubiah saja, namun seiring dengan perkembangan Rumah Gadang Mande Rubiah ini sudah menjadi museum lokal di Sumatera Barat yaitu Museum Mande Rubiah maka kedatangan mereka tidak saja untuk berziarah, karena adanya keyakinan dalam diri mereka bahwa kuburan tua dan keluarga Mande Rubiah memiliki kekuatan magis tetapi juga untuk berwisata untuk melihat peninggalan sejarah/koleksi yang ada dan ingin mengetahui perjalanan sejarah Rumah Gadang Mande Rubiah.

Rumah Gadang Mande Rubiah adalah wisata bersejarah di Pesisir Selatan. Rumah Gadang Mande Rubiah menjadi wisata yang memiliki kelebihan tersendiri dibandingkan dengan objek wisata lainnya. Objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah ini memberikan kemudahan kepada wisatawan yang berasal dari berbagai daerah dengan harga tiket masuk yang sukarela dan bebas biaya parkir yang akan memberikan kepuasan bagi wisatawan tanpa memikirkan biaya tiket dan biaya parkir menuju ke objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan pada Rumah Gadang Mande Rubiah. Menurut Tjiptono (2008:19), “pengambilan keputusan merupakan suatu proses yang mendahului tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan, menentukan produk, dan jasa yang digunakan”.

Kemudian untuk mendapatkan pengunjung dibutuhkan strategi yang tepat dan efektif dalam mengelola objek wisata ini sambil dengan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi pada saat sekarang ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan objek wisata Rumah Gadang Mande

Rubiah ini harus menerapkan bauran pemasaran jasa yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan juga penerapan bauran pemasaran jasa yang sedang dijalankan saat ini agar bisa dijadikan sebagai acuan untuk masa yang akan mendatang. Meningkatnya jumlah wisatawan, otomatis akan diikuti pula dengan perkembangan sarana dan prasarana pendukung objek wisata ini. Dengan memberikan bauran pemasaran jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen diperkirakan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah di Pesisir Selatan. Kemudian alasan wisatawan melakukan kunjungan juga sangat penting dalam penerapan bauran pemasaran jasa. Menurut Wardi (2016:28), “Keputusan pembelian adalah tahap dimana pengguna jasa menentukan pilihan produk atau jasa yang digunakan yang sebelumnya telah melalui pertimbangan yang matang guna menghindari resiko dan mengeliminir ketidakpastian yang akan terjadi”. Dari delapan jumlah bauran pemasaran jasa yang ada, untuk harga peneliti tidak menelitinya, karena untuk harga/ tiket masuk ke Rumah Gadang Mande rubiah ini tidak ada, pengelola tidak menyediakan tiket masuk untuk pengunjung. Bagi pengunjung yang ingin masuk ke Rumah Gadang Mande Rubiah cukup dengan mencatat nama pada buku tamu dan memberikan seikhlasnya pada kotak yang telah disediakan oleh pengelola.

Fasilitas yang ditawarkan di dalam objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah adalah produk yang ditawarkan adalah barang antik atau koleksi peninggalan sejarah, ziarah ke pemakaman bersejarah yang dianggap keramat dan pertunjukan yang diadakan oleh wisata Rumah Gadang Mande Rubiah, harga tiket yang ditawarkan kepada pengunjung Rumah Gadang Mande Rubiah secara

sukarela, di mana pengunjung tidak dipungut biaya tiket untuk masuk ke tempat ini hanya sukarela saja cukup memasukkannya pada tempat yang sudah disediakan. Pengelola objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah menyampaikan informasi melalui televisi, koran, majalah, internet dan dari mulut ke mulut.

Rumah Gadang Mande Rubiah sangat strategis karena berada di Jalan Lintas Bengkulu, lokasi dapat dilihat dengan jelas dari pandangan normal yang memungkinkan dan memudahkan wisatawan untuk berkunjung. Pengelola Rumah Gadang Mande Rubiah memberikan pelayanan yang ramah dan berpakaian rapi dan sopan kepada wisatawan yang mengunjungi wisata ini. Wisatawan yang mengunjungi Rumah Gadang Mande Rubiah, kebanyakan berasal dari kabupaten Pesisir Selatan, Bengkulu, Kerinci dan Jambi. Proses dari Rumah Gadang Mande Rubiah ini sangat mudah dan jelas dengan memberikan informasi tentang koleksi dan sejarahnya.

Bukti fisik objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah memiliki keunikan dimana lokasinya berada di dekat tepi sungai batang Lunang yang dekat dengan pemukiman penduduk, keunikan lainnya adalah salah satu dari tiang bangunan Rumah Gadang Mande Rubiah dapat mengeluarkan air dan dianggap masyarakat setempat dapat mengobati penyakit sehingga akan memberikan keunggulan tersendiri bagi pengunjung yang berwisata disini. Sekarang ini untuk lebih memaksimalkan pengembangan serta memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung, maka objek wisata Rumah Gadang Rubiah kini bekerja sama dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan, Museum lokal dan Situs Cagar Budaya. Variabel terakhir produktivitas dan kualitas akan

menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan perusahaan. Penetapan bauran pemasaran jasa dengan tepat akan mempengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi Rumah Gadang Mande Rubiah di Pesisir Selatan.

Selama beberapa tahun terakhir jumlah pengunjung yang berwisata di Objek Wisata Rumah Gadang Mande rubiah mengalami fluktuasi.

**Tabel 3. Data jumlah pengunjung wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir selatan tahun 2010-2018.**

No	Tahun	Jumlah
1	2010	1.842
2	2011	3.593
3	2012	4.181
4	2013	3.273
5	2014	4.291
6	2015	1.912
7	2016	1.780
8	2017	1.565
9	2018	1.478

*Sumber: Rumah gadang mande rubiah.*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung wisata Rumah Gadang Mande Rubiah mengalami fluktuasi. Dimana tingkat kunjungan wisatawan yang menurun terlihat dari tahun 2014-2018. Dari tahun 2009-2014 mengalami fluktuasi jumlah pengunjung. Namun penurunan jumlah pengunjung paling tampak dari tahun 2014 ke 2015. Pada tahun 2018 masih mengalami penurunan jumlah pengunjung. Dimana jumlah pengunjung pada tahun 2014

mencapai 4.291 pengunjung sampai pada tahun 2018 jumlah pengunjung sangat jauh mengalami penurunan yaitu mencapai 1.478 pengunjung.

Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah merupakan wisata bersejarah. Rumah Gadang Mande Rubiah ini memiliki kelebihan dan keunikan tersendiri. Terlepas dari kelebihan dan keunikan yang ditawarkan oleh wisata Rumah Gadang Mande Rubiah ini juga ada beberapa kekurangan seperti area parkir yang belum memadai, hal ini terlihat pada saat hari lebaran kendaraan wisatawan yang mengunjungi Rumah Gadang Mande Rubiah menggunakan badan jalan sehingga mengganggu kelancaran pengguna jalan lainnya, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai seperti WC umum yang masih kurang. Sedangkan promosi dan publikasi yang dilakukan oleh Dinas pariwisata untuk kemajuan dan mengenalkan objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah secara khusus baik kepada wisatawan dalam negeri maupun luar negeri masih kurang, sehingga banyak masyarakat luar yang belum tahu dengan objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah.

Kendala yang dihadapi dalam pengembangan objek wisata adalah letak objek wisata yang terlalu jauh dari pusat pemerintah dan pusat kota dan jalan menuju ke objek wisata ini mengalami penurunan karena jalan yang berlobang. Selanjutnya kekurangan yang dimiliki objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah ini adalah tidak adanya sarana angkutan atau layanan jemput wisatawan. Sarana dan prasarana yang ada belum memadai ini tentunya akan membawa dampak yang buruk terhadap jumlah kunjungan wisatawan terlihat pada data pengunjung yang ada pada tabel 3 diatas.

Berdasarkan fenomena yang penulis amati dan yang dilihat di lapangan, maka penulis ingin meneliti apakah benar bahwa bauran pemasaran jasa berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Oleh karena itu, penulis melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penurunan jumlah pengunjung pada objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
2. Lokasi objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah yang jauh dari pusat kota.
3. Kurang memadainya fasilitas yang ada di objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
4. Kurang publikasi dan promosi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk kemajuan dan mengenalkan objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah secara khusus baik kepada wisatawan dalam negeri maupun luar negeri.
5. Tidak adanya layanan jemput wisatawan atau sarana angkutan ke objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah.

### **C. Batasan Masalah**

Dalam memberikan penjelasan tentang penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu Pengaruh bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang ada mengenai bauran pemasaran jasa terhadap keputusan berkunjung, maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana produk mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan?
2. Bagaimana promosi mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan?
3. Bagaimana tempat mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan?
4. Bagaimana bukti fisik mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan?
5. Bagaimana karyawan mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan?
6. Bagaimana proses mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Pesisir Selatan?

7. Bagaimana produktivitas dan kualitas mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan?

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

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengungkapkan :

1. Pengaruh produk terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
2. Pengaruh promosi terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
3. Pengaruh tempat terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
4. Pengaruh bukti fisik terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
5. Pengaruh karyawan terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
6. Pengaruh proses terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
7. Pengaruh produktivitas dan kualitas terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi, teori dan konsep – konsep untuk penelitian yang terkait dengan Bauran Pemasaran jasa terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.

### 2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis adalah sebagai sarana untuk memperdalam ilmu pengetahuan yang diperoleh pada bangku kuliah dan dijadikan alat dalam pembahasan pada penelitian serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- b. Bagi akademik adalah sebagai sumbangan ilmiah pada Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- c. Bagi Pengelola adalah sebagai bahan pertimbangan untuk merencanakan strategi dalam pemasaran berkaitan dengan Bauran Pemasaran jasa pada Objek wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.
- d. Bagi wisatawan adalah sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Rumah Gadang Mande Rubiah Pesisir Selatan.