

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Medan merupakan salah satu Kota terbesar di Indonesia dan termasuk kedalam golongan kota metropolitan. Padatnya rutinitas dan aktivitas masyarakat merubah pola dan gaya hidup yang semakin sibuk dan sempitnya waktu membuat banyak orang merasa lelah sehingga membutuhkan tempat wisata untuk melepaskan ketegangan dan dan kejenuhan guna memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Tempat wisata merupakan salah satu elemen yang penting dalam proses pemenuhan kebutuhan akan rekreasi dan wisata. Meningkatnya kebutuhan akan tempat rekreasi yang terjangkau mendorong pertumbuhan tempat wisata untuk mengembangkan diri. Melalui suatu atraksi wisata, akomodasi serta aksesibilitas.

Oka A. Yoeti (dalam Sari, 2009) menyatakan “suatu obyek wisata akan semakin ramai dikunjungi oleh wisatawan apabila mempunyai suatu atraksi wisata, akomodasi serta aksesibilitas yang memadai sebagai daya tarik wisata”.

Namun, agar suatu objek wisata tersebut tetap berjalan juga harus mementingkan kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono dan Chandra(2001:195) yaitu “kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha”.

Adapun pengertian kepuasan tersebut menurut Mowen and Minor (Swastha, 2000:21) adalah “keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan akan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata.

Namun, kepuasan konsumen dapat menurun apabila suatu objek wisata tidak memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Laila (2012) yaitu “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

Adapun hal lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, harga suatu produk atau layanan memiliki pengaruh yang penting bagi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (dalam Ardhana, 2010) menyatakan “apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Laila (2012) menyatakan “harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

Suatu objek wisata yang memiliki lokasi strategis merupakan salah satu faktor menentukan kepuasan konsumen. Menurut Bauer (dalam Sulistiono, 2010) menyatakan “karena lokasi yang strategis berkaitan terhadap keputusan pembelian pelanggan untuk membeli atau menggunakan suatu produk”. Oleh karena itu lokasi

tempat wisata yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan akses terhadap tempat wisata tersebut. Kedekatan tempat wisata akan mempermudah masyarakat untuk menjangkaunya. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Harmaningtyas (2012) yaitu “lokasi yang strategis mampu meningkatkan kepuasan konsumen”.

Tempat wisata Wonders Waters World berdiri pada tahun 2013 merupakan salah satu alternatif pemenuhan kebutuhan akan rekreasi dan wisata. Wonders Waters World yang menyediakan produk berupa wahana hiburan khususnya bagi keluarga dengan *setting* pemandangan, suasana asri dan nyaman, lingkungan yang sejuk dengan berbagai produk tambahan seperti wahana permainan, wahan pemandian, *stand* makanan, atau sekedar perjalanan singkat di lingkungan yang ditata. Wonders Waters World terletak ditengah - tengah jantung Kota Medan dengan area seluas lebih kurang 29.799 meter persegi, Wonders Water World menyediakan berbagai jenis permainan air seperti kolam arus (*lazy river*) yang mengelilingi arena permainan anak-anak, *Water House*, *Kids Slide*, *Pirate Ship*, *Apple House*, *Multiple Water Canon* dan berbagai permainan lainnya. Selain permainan air, Wonders Water World juga memiliki pusat kuliner makanan yang terdiri dari berbagai jenis makanan mulai dari makanan Indonesia, *Western Food*, *Japanese Food*, *Korean Food*, *Indian Food* sampai dengan makanan lokal Medan.

Tingkat kunjungan ketempat wisata Wonders Water World mengalami peningkatan saat musim libur tiba. Jumlah ini tergolong banyak dikarena Wonders Waters World merupakan tempat wisata yang baru saja dibuat pada pertengahan

tahun 2013 lalu, adanya promosi yang sangat baik maka WWW telah banyak dikenal masyarakat. Hal ini juga dikarenakan WWW sering mengadakan *event* dan menerima paket seperti paket karyawan kantor sehingga membuat tempat ini jadi banyak dikenal oleh masyarakat. Hal ini dapat terlihat pada tabel jumlah kunjungan bulan Januari hingga September tahun 2014 sebagai berikut:

**Tabel: 1.1**  
**Jumlah Pengunjung di Tempat Wisata Wonders Waters World Bulan**  
**Januari – September 2014**

Bulan	Kunjungan
Januari	4800 orang
Februari	3300 orang
Maret	2700 orang
April	2940 orang
Mei	3000 orang
Juni	3900 orang
Juli	5100 orang
Agustus	6750 orang
September	3450 orang
Jumlah	35940 orang

Sumber: marketing Wonders Waters World Waterpark CBD Polonia Medan

Dari tabel 1.1 tampak terlihat kenaikan pengunjung secara pesat pada saat musim liburan yaitu bulan Januari, Juni, Juli dan Agustus. Walaupun pada saat bulan Juli adalah bulan ramadhan bagi umat muslim namun pengunjung sangat pesat pada akhir minggu yaitu pada hari Raya Aidul Fitri.

Mengingat WWW adalah objek wisata yang tergolong masih baru berdiri maka perlu adanya suatu penelitian yang akan dapat menjadikan WWW ini terus berkembang dan menjadi salah satu objek wisata kebanggaan kota Medan.

Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen mengenai kualitas layanan yang diberikan, fasilitas yang disediakan, persepsi harga yang tercipta, dan lokasi yang diinginkan konsumen oleh Wonders Waters World. Maka peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah mengukur sejauh mana kepuasan pengunjung melalui kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga dan lokasi yang diberikan Tempat Wisata Wonders Waters World CBD Polonia Medan. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung tempat wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan
2. Seberapa besar pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung tempat wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan
3. Seberapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung tempat wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung tempat wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah diatas untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar kegiatan penelitian terarah dan tidak meluas, maka permasalahan dibatasi hanya pada pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung Tempat Wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tempat wisata Pemandian Wonder Waters World CBD Polonia Medan?
2. Adakah pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen tempat wisata Pemandian Wonder Waters World CBD Polonia Medan?
3. Adakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen tempat wisata Pemandian Wonder Waters World CBD Polonia Medan?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung Tempat Wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tempat wisata Pemandian Wonder Waters World CBD Polonia Medan.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen tempat wisata Pemandian Wonder Waters World CBD Polonia Medan.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen tempat wisata Pemandian Wonder Waters World CBD Polonia Medan.

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung Tempat Wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh di saat perkuliahan pada kondisi yang ada di perusahaan dan untuk menambah serta memperluas pandangan terutama menyangkut masalah kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga dan lokasi serta kepuasan konsumen yang berkaitan erat dengan manajemen pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen serta dapat menyempurnakan kebijakan pemasaran dan pengembangan usaha.

### 3. Bagi UNIMED

Menambah literatur kepustakaan dibidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga dan lokasi.