

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI INDAH
BOSOWA KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

ANDI FAYOLA ZAHIRA

L041 19 1027



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
DEPARTEMEN PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2023

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI INDAH
BOSOWA KOTA MAKASSAR**

ANDI FAYOLA ZAHIRA

L041 19 1027

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu
Kelautan dan Perikanan**



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
DEPARTEMEN PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI INDAH BOSOWA KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

ANDI FAYOLA ZAHIRA

L041 19 1027

Telah Dipertahankan di Hadapan Panitia Ujian Yang Dibentuk Dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Agrobisnis Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin pada tanggal 04 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Hamzah, S.Pi, M.Si

NIP. 19710126 200112 1 001

Prof. Dr. Ir. Aris Baso, M.Si.

NIP. 19620425 199003 1 003

Ketua Program Studi

Agrobisnis Perikanan



Dr. Siti Fakhriyyah, S.Pi, M.Si

NIP. 19720926 200604 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Fayola Zahira
NIM : L041191027
Program Studi : Agrobisnis Perikanan
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul: "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2007).

Makassar, 10 Agustus 2023

Penulis



Andi Fayola Zahira

L041 19 1027

PERNYATAAN AUTHORSHIP

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Fayola Zahira
NIM : L041191027
Program Studi : Agrobisnis Perikanan
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa publikasi sebagian atau keseluruhan isi Skripsi/Tesis/Disertasi pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan Universitas Hasanuddin sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya dua semester (satu tahun sejak pengesahan Skripsi) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan Skripsi ini, maka pembimbing sebagai salah seorang dari penulis berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang ditentukan kemudian, sepanjang nama mahasiswa tetap diikutkan.

Makassar, 10 Agustus 2023

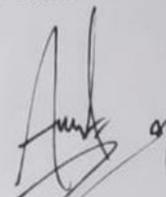
Mengetahui,

Ketua Program Studi
Agrobisnis Perikanan



Dr. Sitti Fakhriyyah, S.Pi, M.Si
NIP. 19720926 200604 2 001

Penulis



Andi Fayola Zahira
L041191027

ABSTRAK

Andi Fayola Zahira L041191027. “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar” dibimbing oleh **Hamzah** sebagai Pembimbing Utama dan **Aris Baso** sebagai Pembimbing Anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Mei 2023, di Pantai Indah Bosowa Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan teknik *Accidental sampling*. Dalam menentukan jumlah dari sampel yang akan diambil yaitu dengan menggunakan rumus *Sample linear Time Function*. Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan pembagian kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan skala likert, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan regresi linear berganda. Adapun hasil penelitian yang didapatkan yaitu, diketahui bahwa harga dan kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa. Dimana nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh sebesar 76,29%, hal menunjukkan bahwa pengunjung pantai Indah Bosowa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, diketahui bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial atau bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F, dimana diperoleh nilai dari F hitung (40,290) F tabel (3,28) dengan nilai probabilitas yaitu 0,000 0.05. Diketahui nilai dari ketentuan F hitung F tabel dan nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05

Kata Kunci: Harga, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pengunjung

ABSTRACT

Andi Fayola Zahira L041191027. "Analysis of the Effect of Price and Service Quality on Visitor Satisfaction of Indah Bosowa Beach Makassar" supervised by **Hamzah** as Principle Supervisor and **Aris Baso** as the co-supervisor.

This study aims to determine the effect of price and service quality on visitor satisfaction at Indah Bosowa Beach Makassar. This research was conducted in April - May 2023, at Indah Bosowa Beach, Tamalate District, Makassar City. The type of research used is descriptive quantitative survey method. Sampling was carried out in this study, namely by technique Accidental sampling. In determining the number of samples to be taken using the formula Sample linear Time Function. The data collection technique used in this study was by distributing questionnaires, interviews, and literature study. The data analysis technique used, namely using a Likert scale, Customer Satisfaction Index (CSI), and multiple linear regression. As for the research results obtained, namely, it is known that price and service quality positively affect visitor satisfaction. visitor satisfaction at Pantai Indah Bosowa. Where is the value Customer Satisfaction Index (CSI) obtained was 76.29%, this shows that visitors to Indah Bosowa Beach are satisfied with the quality of services provided. In addition, it is known that price and service quality have a partial or joint effect on visitor satisfaction at Pantai Indah Bosowa Makassar City. This can be seen from the results of the F test, where the value obtained from F count (40.290) F table (3.28) with a probability value of 0.000 0.05. It is known that the value of the provisions of the F arithmetic F table and the probability value is less than 0.05.

Keywords: Price, Satisfaction, Service Quality, Visitors

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar”**. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana di Program Studi Agrobisnis Perikanan, Jurusan Perikanan, Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada nabi besar kita Muhammad SAW, yang telah memberikan teladan akal, pikiran dan akhlakunya sehingga tahapan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berharga telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu melalui skripsi ini penulis menghaturkan penghormatan yang setinggi-tingginya dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Safuruddin, S.Pi, M.P., Ph.D.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Dr. Fahrul, S.Pi., M.Si.** selaku Ketua Departemen Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
3. Ibu **Dr. Sitti Fakhriyah, S.Pi., M.Si.** selaku Ketua Program Studi Agrobisnis Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Hamzah, S.Pi., M.Si.** sebagai pembimbing utama dan **Prof. Dr. Ir. Aris Baso, M.Si.** sebagai pembimbing anggota, yang telah ikhlas meluangkan waktunya dan bersusah payah memberikan nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis sejak dari awal penelitian hingga selesainya skripsi ini
5. Bapak **Dr. Andi Amri, S.Pi, M.Sc.** dan **Dr. Amiluddin, SP, M.Si.** selaku penguji yang telah memberikan pengetahuan baru dan masukan saran dan kritik yang sangat membangun.
6. Seluruh **Dosen** Departemen Perikanan yakni Bapak dan Ibu yang telah mendidik penulis dalam menempuh pendidikan di Departemen Perikanan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
7. Seluruh **Staf Akademik** dan **Pegawai** Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam memenuhi keperluan administrasi selama penyusunan skripsi ini.

8. **PT. Bosowa Wisata Indonesia** yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam pengambilan data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Orang tua saya tercinta **Jaelani** dan **Andi Isnaniah** yang tanpa henti-hentinya memanjatkan doa, serta kasih sayangnya selama ini dan memberikan bantuan kepada penulis dalam bentuk apapun, yang senantiasa mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman **AUR19A**. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, dan semangatnya yang diberikan.
11. Teman seperjuangan dari maba **Adnin Khairunnisa** terima kasih atas bantuan dan semangat yang diberikan selama ini.
12. Terkhusus teman saya **Fitrah Amelia Febri** yang senantiasa menemani dan membantu saya dalam segala keperluan.
13. Teman Cerita Pantai saya **Brisa Aprily Putri Yunus**, yang senantiasa membantu dan menemani dalam proses wawancara dan pengambilan data.
14. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya kepada penulis untuk memberikan informasi dan data-data hingga pada penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas doa serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.
16. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive.*

Dengan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memberi nilai untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 03 Agustus 2023



Penulis

RIWAYAT HIDUP



Andi Fayola Zahira lahir di Kota Pare-pare pada tanggal 19 Desember 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari Ayah Jaelani dan Ibu Andi Isnaniah. Pada tahun 2008 penulis memasuki sekolah dasar di SD Negeri 2 Remu Kota Sorong kemudian pindah ke SDN 1 Padduppa pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Sengkang pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 7 Wajo pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Pada Tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Hasanuddin Program Studi Agrobisnis Perikanan melalui jalur SBMPTN. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah menjadi anggota dari PMW UNHAS 2021 kelompok CSS *Nugget (Cheese Shrimp Shell Nugget)*.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik Gelombang 108, Indeks Pembangunan Manusia di Desa Punaga Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Melaksanakan Praktik Kerja Profesi (PKP) di PT. Juku Sulawesi Kabupaten Gowa pada tahun 2022. Sebagai tugas akhir, penulis melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar".

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| PERNYATAAN AUTHORSHIP | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| A. Pariwisata | 5 |
| B. Jenis Pariwisata | 6 |
| C. Harga | 6 |
| D. Kualitas Pelayanan | 8 |
| E. Kepuasan Pengunjung | 10 |
| F. Penelitian Terdahulu | 12 |
| G. Kerangka Pikir | 15 |
| H. Hipotesis Penelitian | 17 |
| III. METODOLOGI PENELITIAN | 18 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 18 |
| B. Jenis Penelitian | 18 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel | 18 |
| D. Sumber Data Penelitian | 19 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| F. Teknik Analisis Data | 20 |
| G. Definisi Operasional | 26 |
| IV. HASIL | 27 |

| | | |
|-----|---|----|
| A. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 27 |
| B. | Karakteristik Responden..... | 29 |
| C. | Uji Kualitas Data | 32 |
| D. | Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung..... | 34 |
| E. | Customer Satisfaction Index (CSI) | 37 |
| F. | Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung...40 | |
| V. | PEMBAHASAN | 46 |
| A. | Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar..... | 46 |
| B. | Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar..... | 47 |
| VI. | KESIMPULAN DAN SARAN | 49 |
| A. | Kesimpulan..... | 49 |
| B. | Saran..... | 49 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 50 |
| | LAMPIRAN | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Pikir..... | 16 |
| Gambar 2. Peta Lokasi Penelitian..... | 27 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Skala Likert | 20 |
| Tabel 2. Customer Satisfaction Index | 21 |
| Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan Pengunjung | 22 |
| Tabel 4. Fasilitas Wisata Pantai Indah Bosowa | 28 |
| Tabel 5. Usia Responden | 29 |
| Tabel 6. Jenis Kelamin Responden | 30 |
| Tabel 7. Domisili/Asal Daerah Responden..... | 30 |
| Tabel 8. Pekerjaan Responden..... | 31 |
| Tabel 9. Pendapatan/Penghasilan Bulanan Responden | 32 |
| Tabel 10. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian (N=34) | 33 |
| Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (N=34) | 34 |
| Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden terhadap Harga | 35 |
| Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan | 36 |
| Tabel 14. Distribusi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pengunjung | 37 |
| Tabel 15. Indikator Pertanyaan Responden tentang Kualitas Pelayanan..... | 38 |
| Tabel 16. Data Kepentingan Kualitas Pelayanan | 39 |
| Tabel 17. Data Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan | 39 |
| Tabel 18. Hasil Analisis CSI..... | 40 |
| Tabel 19. Hasil Uji Normalitas..... | 41 |
| Tabel 20. Hasil Uji Multikolonieritas | 42 |
| Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 42 |
| Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 43 |
| Tabel 23. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)..... | 43 |
| Tabel 24. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)..... | 44 |
| Tabel 25. Hasil Koefisien Determinasi R-Square/R ²) | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Data Umum Responden..... | 54 |
| Lampiran 2. Tabulasi Hasil Penilaian Responden..... | 56 |
| Lampiran 3. Tabulasi Hasil Penilaian Kepentingan | 58 |
| Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa..... | 60 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Validitas | 66 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas..... | 71 |
| Lampiran 7. Hasil Normalitas | 72 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinieritas..... | 73 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 74 |
| Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 75 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)..... | 76 |
| Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)..... | 77 |
| Lampiran 13. Hasil Koefisien Determinasi (R-Square/R ²) | 78 |
| Lampiran 14. Dokumentasi | 79 |
| Lampiran 15. Surat Permohonan Izin Penelitian | 80 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara kepulauan dimana ribuan pulau besar dan kecil terbentang dari Sabang sampai Merauke serta terhubung oleh berbagai selat dan laut. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan (2017) dalam Masjhoer (2019), Indonesia tercatat memiliki 16.056 pulau yang telah memiliki nama dan berkoordinat. Jumlah pulau tersebut juga telah terdaftar di PBB melalui *United Nations Group of Experts on Geographical Names* (UNGEGN). Secara geografis letak kepulauan Indonesia juga sangat strategis, yakni berada di daerah tropis yang diapit oleh dua benua (Asia dan Australia), dua samudera (Pasifik dan India), serta merupakan pertemuan tiga lempeng benua (Eurasia, India-Australia, dan Pasifik). Interaksi bio-geofisik menjadikan kepulauan Indonesia ini memiliki kekayaan sumber daya alam yang besar yang juga didukung oleh adanya sumber daya hayati dan nonhayati yang bernilai tinggi (Masjhoer, 2019).

Luas wilayah perairan Indonesia sendiri terdiri atas perairan laut dan tawar, yang mencapai dua pertiga luas wilayah negara. Wilayah perairan di Indonesia ini memiliki sumber daya alam hayati yang beragam. Keragaman sumber daya perairan tersebut terkonsentrasi pada wilayah pesisir, dan sebagian lain di sungai dan danau. Sumber daya alam pesisir dan perairan daratan sendiri memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan wisata. Aktivitas wisata ini merupakan suatu bentuk pemanfaatan sumber daya alam, dimana jasa alam yang ada dimanfaatkan untuk kepuasan manusia. Kegiatan manusia untuk kepentingan wisata dikenal juga dengan istilah "pariwisata". Pariwisata adalah suatu kegiatan perpindahan atau perjalanan seseorang baik individu maupun kelompok, secara temporer dari tempat mereka menetap ke daerah lain. Tujuan dari wisata sendiri yaitu untuk mendapatkan kenikmatan dalam perjalanan maupun ketika telah di tempat tujuan (Holloway dan Plant 1989 dalam Yulianda, 2020). Salah satu kenikmatan yang diperoleh dari perjalanan ini merupakan suatu jasa yang diberikan alam kepada manusia, sehingga manusia tentunya perlu untuk mempertahankan keberadaan alam tersebut ini (Yulianda, 2020).

Selain itu, sektor pariwisata merupakan suatu sektor yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan suatu bangsa, khususnya untuk perekonomian negara. Hal ini dikarenakan sektor pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang potensial bagi negara. Menurut Sihite (2000) dalam buku *Tourism Industry* dalam Wiwin, (2018); pariwisata jika dilihat sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata ini dapat diartikan sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai

tambahan terhadap barang dan jasa, sebagai satu kesatuan produk yang nyata (*real goods*) ataupun yang berupa jasa-jasa (*service*) yang dihasilkan melalui proses produksi. Yang dimaksud dengan “*product*” dalam ilmu ekonomi sendiri, ialah segala sesuatu yang dihasilkan melalui proses produksi. Dalam pengertian ini, ditekankan bahwa tujuan akhir dari suatu proses produksi itu tidak lain adalah suatu barang (*product*) yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, guna memenuhi kebutuhan manusia (Wiwin, 2018).

Pada era globalisasi sekarang ini, kemajuan di bidang pariwisata sangatlah pesat. Pariwisata sudah diakui sebagai industri terbesar abad ini, dilihat dari berbagai indikator perkembangan dunia. Peranan sektor pariwisata juga dinilai akan semakin meningkat di tahun-tahun mendatang. Oleh karena itu, tentunya banyak hal yang harus dilakukan guna mengembangkan potensi-potensi wisata khususnya di Indonesia (Wahyuningsih *et al.*, 2019). Adapun salah satu daerah di Indonesia yang memiliki objek wisata pantai dengan potensi pariwisata tinggi yaitu di Kota Makassar Sulawesi Selatan. Perkembangan pariwisata di Sulawesi Selatan sendiri dapat dilihat dari data jumlah wisatawan nusantara (domestik), dimana pada Januari-November 2021 telah mencapai 1.400.000 kunjungan atau meningkat 30,32% dari tahun sebelumnya. Jika dibandingkan dengan Tahun 2020 jumlah kunjungan Januari-November 2020 sebesar 1.076.000 kunjungan (BPS SulSel, 2019 dalam Maesar *et al.*, (2022)). Selain itu Kota Makassar juga merupakan kota yang memiliki letak strategis, dimana Kota Makassar merupakan kota yang menjadi pintu masuk bagian timur Indonesia sehingga Kota Makassar layak untuk dijadikan destinasi pariwisata, salah satu destinasi yang ada di Kota Makassar ini yaitu Pantai Indah Bosowa (Maesar *et al.*, 2022).

Pantai Indah Bosowa merupakan salah satu pantai di Kota Makassar yang terletak di daerah Metro Tanjung Bunga Kecamatan Tamalate. Pantai Indah Bosowa atau yang juga dikenal dengan Pantai Bosowa adalah objek wisata yang mulai digemari oleh wisatawan 6 bulan terakhir ini. Pada pantai ini terdapat berbagai fasilitas yaitu toilet umum, tempat sampah, lahan parkir, tempat duduk pengunjung, kantin dan juga pos keamanan. Selain itu, wisatawan atau pengunjung Pantai Indah Bosowa juga diberikan pelayanan yaitu dengan adanya pos keamanan objek wisata. Pos keamanan ini berguna untuk membuat para pengunjung merasa aman dan tenang. Pelayanan lain yang diberikan di Pantai Indah Bosowa ini yaitu adanya pihak pengelola dan pramusaji yang siap melayani pengunjung dalam memenuhi kebutuhan konsumsi berwisata (Hijazy *et al.*, 2022). Selain dari fasilitas yang diberikan, suatu objek wisata tentunya akan memberikan citra yang baik kepada wisatawan apabila pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan baik, serta harga yang diberikan juga dinilai sesuai (Yusril *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan dalam suatu objek wisata merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan, dianggap mampu mempengaruhi minat

masyarakat untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Setiap pelaku wisata harus memiliki strategi dalam melayani pengunjung sehingga nantinya pengunjung akan merasa puas dan akan tetap setia dalam berkunjung. Hal yang mempengaruhi keputusan kepuasan wisatawan adalah persepsi terhadap kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* (Yusril *et al.*, 2021). Selain itu menurut Lupyoadi (2001) dalam Istikhomah & Susanta, (2019), terdapat 5 hal yang mempengaruhi kepuasan diantaranya adalah kualitas layanan, kualitas produk, harga, emosi dan biaya. Seorang pengunjung atau wisatawan tentunya akan memikirkan serta mempertimbangkan lebih dahulu produk atau jasa suatu wisata yang akan dibeli dan digunakan, mulai dari harga atau price (apakah mahal atau tidak atau hemat atau tidak), fungsi (fungsinya bisa dioptimalkan atau tidak), kualitas (apakah memenuhi ekspektasi atau harapan atau tidak), jumlah (jumlah para wisatawan dalam menggunakan jasa berkunjung), model (desain atau pola bisnis yang digunakan) dan lain-lain (Sutiksno *et al.*, 2020).

Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti menemukan beberapa keluhan dari wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Indah Bosowa ini. Beberapa wisatawan merasa bahwa harga tiket masuk yang diberikan cukup mahal dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain dari harga tiket, beberapa wisatawan juga merasa bahwa harga makanan yang ada di Pantai Indah Bosowa masih terbilang mahal dan kurang sesuai dengan yang didapatkan. Sedangkan untuk kualitas pelayanan dari Pantai Indah Bosowa, wisatawan berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan lagi. Melihat beberapa keluhan yang dirasakan oleh wisatawan tersebut, tentunya menjadi hal yang harus diperhatikan serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak Pantai Indah Bosowa.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI INDAH BOSOWA KOTA MAKASSAR”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar?
2. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu untuk pembuktian teori sebelumnya atau sebagai bahan pendukung bagi penelitian yang telah ada. Selain itu hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi pihak pengelola Pantai Indah Bosowa untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis terkait permasalahan yang diteliti yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Pantai Bosowa Makassar serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perikanan di Universitas Hasanuddin Makassar.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan acuan dasar untuk penelitian lanjutan bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa atau sama.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pariwisata

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata bahwa yang dimaksud dengan Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang serta Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah serta pengusaha. Dan 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. Sedangkan wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

Menurut Yoeti (1996) dalam Revida *et al* (2020), Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Sedangkan menurut Kodhyat (1983) dalam Revida *et al* (2020), Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang 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.

Menurut definisi yang lebih luas pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan oleh perorangan ataupun kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Spillane, dalam Pitana, 2001 dalam Riani, 2021). Dan secara bebas diberikan pengertian bahwa Pariwisata merupakan gejala abad modern yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan penggantian hawa, penikmatan terhadap keindahan alam, kesenangan dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan peningkatan perekonomian masyarakat sebagai hasil dari berkembangnya hasil perkembangan niaga, industri dan transportasi (Riani, 2021).

Dari beberapa definisi di atas, maka Pariwisata dapat dideskripsikan sebagai suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok secara berpindah-pindah dari suatu tempat ke tempat lain untuk sementara waktu dengan

tujuan untuk menikmati keindahan alam atau untuk memenuhi keinginan dan bukan untuk mencari nafkah (Revida *et al.*, 2020).

B. Jenis Pariwisata

Seiring perkembangannya zaman, pada era modern saat ini macam-macam pariwisata dapat dikategorikan ke dalam beberapa kategori. Adapun beberapa kategori jenis pariwisata yaitu:

1. Menurut Letak Geografis

- a) Pariwisata lokal (*local tourism*), yaitu jenis kepariwisataan yang ruang lingkungannya lebih sempit dan terbatas dalam tempat-tempat tertentu saja.
- b) Pariwisata regional (*regional tourism*), yaitu kegiatan kepariwisataan yang dikembangkan dalam suatu wilayah tertentu, dapat regional dalam lingkup nasional maupun internasional.
- c) Pariwisata nasional (*national tourism*), yaitu jenis pariwisata yang dikembangkan dalam wilayah suatu negara, dimana pesertanya tidak hanya terdiri warga negaranya itu sendiri melainkan dari manca negara atau orang asing yang datang ke negara tersebut.
- d) Pariwisata regional-internasional, yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu wilayah internasional yang terbatas, tetapi melewati batas-batas lebih dari dua atau tiga negara dalam wilayah tersebut.
- e) Pariwisata internasional (*international tourism*), yaitu kegiatan kepariwisataan yang terdapat atau dikembangkan di banyak negara di dunia.

2. Menurut Harga dan Tingkat Sosial

- a) *Deluxe tourism*, yaitu perjalanan wisata yang menggunakan fasilitas standar mewah, baik alat angkutan, hotel, maupun atraksi.
- b) *Middle class tourism*, yaitu jenis perjalanan wisata yang diperuntukan bagi mereka yang menginginkan fasilitas dengan harga yang tidak terlalu mahal tetapi tidak terlalu jelek pula pelayanannya.
- c) *Social tourism*, yaitu perjalanan wisata yang penyelenggaraannya dilakukan secara bersama dengan biaya yang diperhitungkan semurah mungkin dengan fasilitas yang cukup memadai dalam perjalanan.

C. Harga

Harga merupakan jumlah yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya, perusahaan perlu memonitor harga yang ditetapkan oleh para pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tidak terlalu

tinggi atau sebaliknya (Fauzi, 2018 dalam Anggraeni & Sabrina, 2021). Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh pembeli atau manfaat-manfaat yang diperoleh karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Wahyuni & Pratama, 2020 Anggraeni & Sabrina, 2021). Harga merupakan sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli (Idris *et al.*, 2019 dalam Anggraeni & Sabrina, 2021).

Price pariwisata atau harga dalam pariwisata, diartikan sebagai harga yang ditentukan untuk menikmati barang dan jasa pariwisata. *Price* adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan pariwisata sebagai pengganti dari sejumlah nilai dalam pertukaran barang dan jasa. Tjiptono (2014) dalam Sutiksno *et al.*, (2020), menyatakan harga adalah jumlah uang atau aspek lain (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Penentuan harga sangatlah penting untuk menjadi perhatian pemasar wisata, dikarenakan harga merupakan salah satu faktor penyebab laku tidaknya produk wisata yang dijual dan ditawarkan dan juga dapat menentukan pendapatan total biaya. Dengan demikian, *price* atau harga barang dan jasa pariwisata yang ditawarkan sebaiknya tidak terlalu mahal, dan harus disesuaikan dengan segmen pasar. Kotler dan Keller (2016) dalam Sutiksno *et al.*, (2020) menyatakan harga merupakan sesuatu yang sangat penting untuk dipertimbangkan oleh pembeli untuk memutuskan membeli atau tidak membeli terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan (Sutiksno *et al.*, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, harga dapat didefinisikan sebagai suatu alat tukar dalam memperoleh suatu barang maupun jasa. Harga dalam pariwisata merupakan jumlah uang yang harus dikeluarkan untuk menikmati jasa yang diberikan dalam pariwisata atau objek wisata tersebut. Harga memiliki peran yang sangat penting, baik itu dari segi keuntungan pihak perusahaan atau pengelola wisata maupun bagi wisatawan atau pengunjung itu sendiri.

Selain itu, dalam menetapkan suatu harga terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan. Penetapan harga ini bertujuan untuk menarik perhatian konsumen dan juga bertujuan untuk dapat bersaing dengan harga yang ditawarkan oleh pesaing. Adapun beberapa aspek penetapan harga yaitu sebagai berikut (Kotler dan Keller, 2016 dalam Nurhidayat, 2019):

1. *Cost Function* (Fungsi Biaya)

Dimana indikator dari aspek ini yaitu, keterjangkauan harga

2. *Competitor Price* (Harga Pesaing)

Dimana indikator dari aspek ini yaitu, perbandingan harga dengan produk pesaing dan harga tertinggi dan terendah.

3. *Customer Value* (Nilai Pelanggan)

Dimana indikator dari aspek ini yaitu, kesesuaian harga dengan nilai yang diperoleh atau diterima pengunjung dan kesesuaian harga dengan kualitas yang didapatkan,

D. Kualitas Pelayanan

Menurut Eraqi (2006) dalam Bafadhal (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan wisata adalah hasil dari sebuah proses yang menyiratkan kepuasan atas semua produk dan kebutuhan pelayanan, persyaratan dan harapan konsumen, dengan harga yang dapat diterima, sesuai dengan kualitas yang mendasari seperti keselamatan dan keamanan, kebersihan, aksesibilitas, transparansi, keaslian dan keharmonisan kegiatan pariwisata yang peduli dengan lingkungan manusia dan alam. Adapun menurut Rukuiziene (2007) dalam Bafadhal (2020), menambahkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi minat wisatawan untuk kembali (Bafadhal, 2020).

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa bagusnya pelayanan yang diberikan suatu destinasi yang disediakan oleh pihak pengelola destinasi yang dikunjungi oleh wisatawan apakah sesuai dengan ekspektasi yang diterima oleh wisatawan (Kodu, 2013 dalam Pradini & Padila, 2022). Menurut Aaker dalam Pradini & Padila (2022), definisi kualitas yang dapat diterima adalah persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa untuk tujuan yang dimaksudkan (Lestari, & Hardini, 2021 dalam Pradini & Padila, 2022). Sedangkan kualitas pelayanan adalah pelayanan atau bisa dilihat oleh kasat mata maupun tidak, yang disediakan untuk para wisatawan atau pengunjung yang menikmati liburan atau yang berkunjung ke suatu destinasi, yang akan membekas atau yang akan menjadi suatu pengalaman bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi (Safitri, Ramdan, & Sunarya, 2020 dalam Pradini & Padila, 2022).

Dari beberapa definisi kualitas pelayanan tersebut, kualitas pelayanan wisata dapat dideskripsikan sebagai suatu tolak ukur dalam menilai pelayanan yang diberikan kepada pengunjung atau wisatawan, serta mempengaruhi puas tidaknya wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan tersebut.

Adapun elemen kualitas pelayanan pariwisata menurut Moon *et al.* (2011) dalam Bafadhhal (2021), yaitu ada enam sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
2. *Reliability* (Keandalan). *Reliability* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi ekspektasi pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. *Assurance* (Jaminan). *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup beberapa komponen, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
4. *Safety and Security* (Keselamatan dan Keamanan). Keselamatan dan keamanan dalam hal ini adalah bebas dari bahaya dan risiko sehingga pelanggan merasa aman.
5. *Communication* (Komunikasi). Komunikasi dalam hal ini adalah memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami dan didengarkan oleh pelanggan.
6. *Hospitality* (Keramahtamahan). *Hospitality* mengacu pada kesopanan dan keramahan pegawai perusahaan kepada pelanggan.

Selain dari elemen yang ada, terdapat pula beberapa dimensi yang digunakan untuk mengidentifikasi serta mengukur kualitas pelayanan. Dimensi ini dikemukakan oleh Parasuraman, *et al* (2001) dalam Rosita *et al* (2016), yang disebut juga dengan ServQual (*Service Quality*). Lima dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles*, merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
2. *Reliability* atau keandalan, merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* atau jaminan, merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. *Empathy*, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

E. Kepuasan Pengunjung

Tingkat Kepuasan Wisatawan (*Tourism Satisfaction*) terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan wisatawan sebagai pelanggan. Kepuasan wisatawan merupakan perbandingan harapan pra-perjalanan dan pengalaman pasca-perjalanan (Chen and Chen dalam Sadeh *et al.*, 2012 dalam Bafadhal, 2020)

Dengan kata sederhana, ketika pengalaman dari wisatawan dibandingkan dengan hasil ekspektasi perasaan kepuasan, maka kepuasan tercipta. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa kepuasan wisatawan disebabkan oleh dua dimensi yang berbeda yaitu pertama, terkait dengan harapan wisatawan pra-perjalanan dan kedua ini disebut penilaian wisatawan terhadap layanan yang diberikan pasca perjalanan berdasarkan pengalaman nyata. Dengan kata lain, kepuasan wisatawan secara langsung dipengaruhi oleh harapan wisatawan (Sadeh *et al.*, 2012 dalam Bafadhal, 2020)

Selain itu menurut beberapa ahli mengatakan bahwa kepuasan sendiri adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2006:233; Firatmadi dan Jayabaya, 2017 dalam Elvera, 2020). Adapun menurut Kotler (2000) dalam Elvera (2020), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Sunarto (2003) dalam Elvera (2020), kepuasan pelanggan atau pengunjung merupakan suatu perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja/harapan. Apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan maupun pengunjung akan puas. Jika melebihi harapan, maka pengunjung amat puas. P.J. Johnson dalam Purwoko (2000) dalam Elvera (2020), mengemukakan kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan (Elvera, 2020).

Kepuasan wisatawan atau pengunjung wisatawan sangat penting dalam mencapai tujuan pemasaran pariwisata, hal ini dikarenakan kepuasan sangat berpengaruh dalam pemilihan tujuan, konsumsi produksi dan jasa, dan keputusan para wisatawan untuk berkunjung kembali (Kozak dan Rimmington dalam Canny dan Hidayat, 2012 dalam Bafadhal, 2020). Umumnya, wisatawan yang merasa puas dengan kunjungannya berarti bahwa wisatawan menikmati waktu mereka selama berada pada suatu destinasi, dimana kepuasan dan kesenangan pada destinasi tertentu akan meningkatkan kemungkinan kembali dalam melakukan kunjungan di masa depan.

Dalam perspektif Bowen and Clarke dalam Canny and Hidayat (2012) dalam Bafadhal (2020), kepuasan wisatawan didefinisikan sebagai salah satu penilaian utama konsumen dalam mengevaluasi pelayanan pariwisata di mana kepuasan wisatawan

adalah hasil dari dua hal. Pertama, dari harapan wisatawan tentang destinasi berdasarkan citra sebelumnya mengenai suatu destinasi dan yang kedua, dari penilaian mereka tentang hasil pengalaman mereka pada suatu daerah destinasi wisata (Neal dan Gursoy dalam Canny dan Hidayat, 2012 dalam Bafadhal, 2020). Pendapat senada dikemukakan Chon (1989) dalam Bafadhal (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan adalah hasil dari hubungan antara harapan wisatawan berdasarkan citra mereka sebelumnya mengenai destinasi dan evaluasi dari pengalaman selama berada dalam suatu destinasi objek wisata (Bafadhal, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui bahwa kepuasan wisatawan atau pengunjung suatu wisata merupakan tingkat perasaan wisatawan yang muncul setelah membandingkan dua dimensi yaitu harapan dan hasil yang diterima, baik itu saat pra-perjalanan maupun pasca-perjalanan. Kepuasan merupakan bentuk perasaan senang dan kecewa seorang wisatawan setelah berkunjung ke destinasi wisata yang dituju.

Adapun cara untuk mengukur kualitas jasa dan kepuasan konsumen, yakni dapat dilakukan menggunakan beberapa pengukuran. Adapun teori pengukuran kepuasan wisatawan yang dikemukakan oleh Trimurti *and* Utama (2020) dalam Trimurti & Utama (2020), yaitu teori *the goodness of fit*. Dimana kepuasan wisatawan didasarkan pada seberapa baik atau sesuainya antara harapan wisatawan terhadap sebuah destinasi pariwisata. Kesesuaian harapan wisatawan hanya dapat diukur jika mereka telah mengalami atau menikmati produk atau jasa pada sebuah destinasi yang mereka kunjungi. Perbandingan citra sebuah destinasi sebelum mereka berkunjung, dibandingkan dengan kenyataan yang mereka lihat, rasakan dan mereka alami akan menentukan derajat kepuasan wisatawan (Utama, *et al.*, 2020 dalam Trimurti & Utama, 2020).

Teori lainnya disampaikan oleh Oliver *and* Swan (1989) dalam Trimurti & Utama (2020) disebut *equity theory*. Pada *equity theory*, kepuasan konsumen dapat dilihat sebagai sebuah hubungan antara uang yang mereka keluarkan (*costs*) untuk mendapatkan produk atau jasa dengan manfaat yang mereka peroleh (*benefits*). *Equity theory* juga dikembangkan dan dipakai oleh Heskett *et al.*, (1997) dalam Trimurti & Utama (2020) untuk mengukur kepuasan konsumen, dimana uang, manfaat, waktu dan usaha yang dilakukan oleh konsumen menentukan kepuasannya. Teori yang dibangun oleh Heskett selanjutnya dikenal dengan *The Service Profit Chain* (Utama, 2017 dalam Trimurti & Utama, 2020).

Selain dari faktor harga, faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan. Menurut (Kotler & Armstrong, 2018) mengemukakan bahwa "*Quality has a direct impact of product performance and customer satisfaction*". Dimana kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa

suatu produk dan kepuasan konsumen. Selain itu, menurut UU No.10 Tahun 2009 Pasal 26, setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, kenyamanan, keramahan, perlindungan, keamanan, dan keselamatan pariwisata. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2014), mengemukakan bahwa suatu kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

| No | Judul Penelitian dan Keterangan (Tahun) | Teknik Analisis Data | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|--|---|--|---|
| 1 | Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah Desi Kurnia Rahmawati, (2017) | Analisis Regresi Sederhana dan Berganda setelah Uji Prasyarat dilakukan | Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kepuasan Pengunjung (Y) | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) harga memiliki pengaruh sebesar 51,2% dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar; (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 45,2% dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar; dan (3) harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar |

| No | Judul Penelitian dan Keterangan (Tahun) | Teknik Analisis Data | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|---|---|---|--|
| | | | | 59,3% dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar. |
| 2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek-objek Wisata di Kota Prabumulih Wahyu Tri Putra, (2019) | Analisis Kuantitatif dengan alat Analisis Regresi Linear Berganda, Uji F, dan Uji t | Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kepuasan Wisatawan (Y) | Hasil penelitian $Y = 3.230 + 0.557X_1 + 0.409X_2$. Hasil pengujian hipotesis dengan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Prabumulih. Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Prabumulih. |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| 3 | Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Gading Mataram Mardiana, (2021) | Proses Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan untuk Uji Hipotesis dilakukan dengan melakukan Uji t, Uji f dan Koefisien Determinasi | Daya Tarik Wisata (X_1), Fasilitas Layanan Pelayanan (X_2), Kepuasan Wisatawan (Y) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) daya Tarik Wisata (X_1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) di Pantai Gading Mataram, 2) terdapat pengaruh secara parsial variabel Daya Tarik (X_2) terhadap Kepuasan wisatawan (Y) di Pantai Gading Mataram, dan 3) secara bersama-sama, variabel Daya Tarik (X_1) dan Fasilitas Layanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) di Pantai Gading Mataram. |
|---|---|---|--|--|

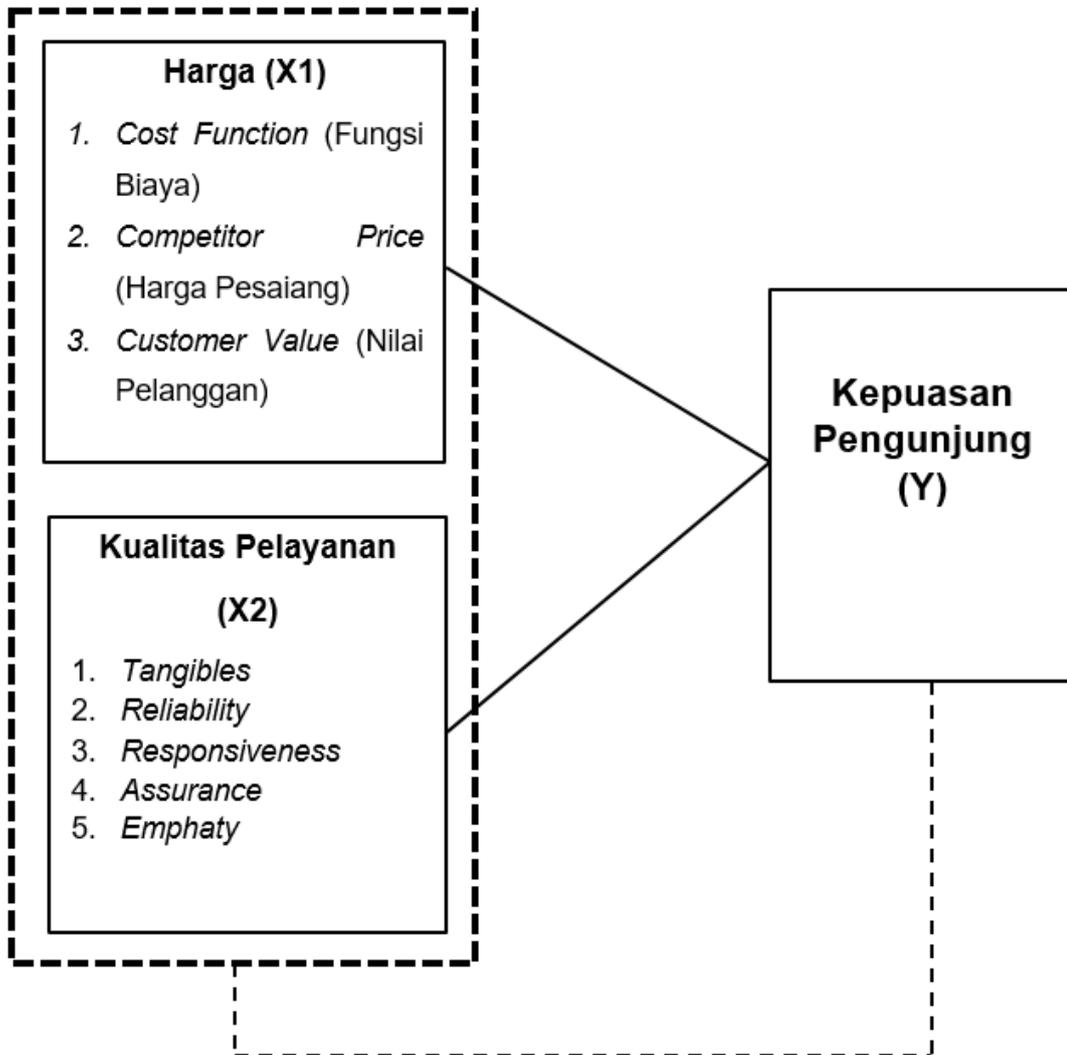
G. Kerangka Pikir

Harga merupakan suatu aspek penting yang umumnya diperhatikan terlebih dahulu oleh pengunjung. Harga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan seorang pengunjung ketika berkunjung ke suatu destinasi wisata atau objek wisata. Umumnya harga yang sesuai dengan harapan pengunjung cenderung membuat pengunjung merasa puas. Selain itu, terdapat kelas atau karakteristik pengunjung yang berbeda, baik itu kelas menengah hingga atas. Pengunjung kelas menengah hingga ke bawah, umumnya lebih puas apabila harga yang diberikan relatif lebih rendah. Untuk pengunjung kelas menengah ke atas sendiri umumnya kurang memperhatikan harga, akan tetapi lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Melihat perbedaan kelas pengunjung tersebut, maka tentunya harga menjadi suatu aspek pertimbangan yang sangat penting.

Selain harga, kualitas pelayanan juga merupakan aspek penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan ini sangat erat hubungannya dengan kepuasan pengunjung, dikarenakan kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan perasaan seorang pengunjung. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan suatu objek wisata baik, maka tentunya pengunjung akan merasa puas. Begitu pula dengan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung buruk maka pengunjung akan merasa kurang puas atau bahkan tidak puas.

Kedua aspek yaitu harga dan kualitas pelayanan yang telah dijelaskan tersebut, merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pengunjung. Melihat pentingnya kedua aspek tersebut, tentunya diperlukan kajian yang membahas tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Adapun kajian yang dilakukan berupa penelitian yang dilakukan di salah satu objek wisata yang terdapat di Kota Makassar yaitu Pantai Indah Bosowa.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar” yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan:

————— : Berpengaruh secara parsial

- - - - - : Berpengaruh secara simultan

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu asumsi atau anggapan atau dugaan teoritis yang dapat ditolak atau tidak ditolak secara empiris. Penentuan apakah suatu hipotesis itu dapat ditolak atau tidak, merupakan tujuan dari pengujian hipotesis (Gunawan, 2017 dalam Wardani, 2020). Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka dirumuskan sebuah hipotesis yaitu, diduga terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Makassar.

1. Hipotesis Simultan

Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar.

2. Hipotesis Parsial

- a. Variabel Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar.
- b. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar.