

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata menjadi sektor yang memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional karena mampu meningkatkan pendapatan negara, pendapatan daerah serta devisa negara. Hal ini terlihat dari semakin bertambah destinasi wisata baru yang bermunculan baik dari harga yang relatif terjangkau, hingga yang bertarif tinggi.<sup>1</sup>

Sektor pariwisata saat ini telah mengalami kemajuan pesat, karena sektor pariwisata kini mendapat perhatian dan dukungan penuh dari pemerintah agar terus berkembang. Pemerintah sudah mencanangkan slogan “*Visit Indonesia Year*” yang merupakan salah satu langkah maju menuju gerbang kesejahteraan rakyat melalui pariwisata. Program yang dilaksanakan tentunya akan sangat berdampak dalam upaya meningkatkan kunjungan pengunjung terutama pengunjung asing dan pengunjung domestik. Peningkatan kunjungan pengunjung akan berdampak dalam meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran.

Permasalahan utama yang terjadi dalam pengembangan pariwisata saat ini ialah bagaimana strategi agar pengunjung sering berkunjung, serta bagaimana pengunjung yang berkunjung merasa puas dan memiliki minat untuk berkunjung kembali.<sup>2</sup> Minat berkunjung pengunjung dapat tetap tinggi

---

<sup>1</sup> Nalom Siagian et al., “Perkembangan Bisnis Pariwisata Di Kota Parapat Ditinjau Dari Perspektif Pembangunan Danau Toba Sebagai ‘Monaco Of Asia’” (2022).

<sup>2</sup> Ayu Setiyowati, Hadi Purnomo, and Nirma Kurriwati, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep,”

jika berbagai upaya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Jika pengunjung merasa terkesan dan puas karena harapan mereka terpenuhi, maka pengunjung akan memiliki minat untuk kembali berkunjung, merekomendasikan kepada teman, kerabat, dan kolega mereka untuk berkunjung ke suatu objek wisata, serta menceritakan berbagai hal positif kepada orang lain tentang tempat wisata yang mereka kunjungi.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan ialah respons emosional baik dari kebahagiaan atau kekecewaan yang terjadi ketika seorang individu mengevaluasi persepsi mereka tentang kinerja suatu produk atau hasil terhadap harapan mereka.<sup>3</sup> Terdapat keterkaitan yang kuat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung, yang mengarah pada harga yang lebih tinggi dan pengurangan biaya. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan pada suatu ritel di India, ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 45,84% dan sisanya 54,16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.<sup>4</sup>

Kepuasan pengunjung adalah elemen penting untuk diperhatikan dalam objek wisata, karena dapat mempengaruhi apakah pengunjung menikmati pengalaman mereka pada suatu objek wisata. Ketika pengunjung merasa senang dengan objek wisata yang dikunjungi, maka besar kemungkinan mereka akan melakukan kunjungan kembali. Kepuasan

---

*Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 15 (August 2024): 102.

<sup>3</sup> Peran Simanidur et al., *Memahami Perilaku Konsumen : Strategi Pemasaran Yang Efektif Pada Era Digital* (Jambi: PT.Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

<sup>4</sup> Ari Susanto et al., "Pengaruh Pengelolaan, Keberagaman Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Al-Azam (Studi Pada Santri Pondok Pesantren Ma'had Mambaul Qur'an)," *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2022): 87.

pengunjung merupakan dampak rasa yang mencuat akibat dari membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan hasil yang didapatkan setelah berkunjung ke suatu objek wisata. Para pengunjung akan merasa kurang puas jika keinginannya tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga kepuasan pengunjung dapat terjadi apabila kinerja yang telah diperoleh sudah sesuai dengan ekspektasi pengunjung suatu objek wisata.

Dick dan Basu, Gerpott, Rams, dan Schindler, serta Lee dan Cunningham mengungkapkan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung untuk tetap setia pada penyedia jasa yang mereka gunakan saat ini (*existing service provider*). Kepuasan yang tinggi ini dapat menciptakan loyalitas konsumen, yang tentunya akan menguntungkan bagi pelaku bisnis.<sup>5</sup>

Kabupaten Pasuruan menjadi salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki beragam potensi pariwisata, mulai dari wisata alam, budaya, religi, hingga wisata edukatif. Keberadaan objek-objek wisata seperti Taman Safari Prigen, pemandian air panas, air terjun, dan kawasan pegunungan menjadi daya tarik tersendiri bagi penduduk lokal maupun pengunjung dari luar daerah.<sup>6</sup> Selain itu, sektor wisata berbasis masyarakat juga mulai berkembang, seperti desa wisata dan pengelolaan UMKM lokal yang mendukung aktivitas pariwisata secara berkelanjutan. Kekayaan budaya dan keramahan masyarakat lokal turut menjadi nilai tambah bagi pengalaman wisata di Kabupaten Pasuruan.

---

<sup>5</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2016).

<sup>6</sup> “Gambaran Umum Kabupaten Pasuruan,” accessed May 23, 2025, <https://www.pasuruankab.go.id/halaman/gambaran-umum-kabupaten-pasuruan-2021#:~:text=Sedangkan%20untuk%20Wisata%20Budaya%20dan%20Religi%20antara,Pertapaan%20Indrokilo%2C%20serta%20kawasan%20Masjid%20Cheng%20Ho.>

Kabupaten Pasuruan memiliki letak yang sangat strategis, berada di jalan utama penghubung antara kota-kota besar seperti Surabaya dan Malang. Aksesibilitas menuju berbagai destinasi wisata di Pasuruan semakin mudah dengan adanya jalan tol Pandaan–Malang dan jalur arteri nasional Surabaya–Banyuwangi. Keberadaan pintu keluar tol seperti Gerbang Tol Pandaan dan Grati memungkinkan pengunjung untuk menjangkau lokasi-lokasi wisata dengan cepat dan nyaman. Hal ini mempermudah akses bagi pengunjung yang datang dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum.

Potensi pariwisata Kabupaten Pasuruan tidak hanya terletak pada daya tarik alam dan budayanya, tetapi juga didukung oleh arah kebijakan pembangunan daerah yang pro terhadap sektor pariwisata. Dalam suatu kajian disebutkan bahwa Kabupaten Pasuruan memiliki keunggulan dalam pengembangan wisata berbasis potensi lokal, terutama melalui kolaborasi antara pemerintah, industri swasta, dan masyarakat dalam mengelola objek-objek wisata. Strategi ini terbukti efektif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, khususnya melalui peningkatan kunjungan pengunjung domestik ke destinasi unggulan seperti Prigen dan Tretes. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pembangunan partisipatif menjadi kunci keberhasilan sektor pariwisata di daerah ini.<sup>7</sup>

Kabupaten Pasuruan terus berupaya untuk meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Kabupaten Pasuruan dari tahun-tahun sebelumnya. Dapat dilihat dari tahun ke tahun jumlah pengunjung di Kabupaten Pasuruan mengalami kenaikan dengan signifikan. Hal tersebut dapat dilihat melalui data

---

<sup>7</sup> Yanuarita Hani Astuti, “Strategi Pengembangan Wisata Berbasis Potensi Lokal Di Kabupaten Pasuruan,” *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan* 21, no. 1 (2021): 55.



meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya relaksasi dan pemulihan tubuh.<sup>9</sup> Wisata pemandian menjadi bagian dari tren tersebut karena menawarkan nilai ganda: rekreasi dan pemulihan.

Pemandian air panas, secara khusus, memiliki keunikan dibandingkan pemandian biasa karena airnya berasal dari sumber alami yang mengandung mineral dan memiliki suhu tinggi. Air panas alami dipercaya dapat membantu mengatasi kelelahan otot, gangguan sendi, hingga memperlancar sirkulasi darah.<sup>10</sup> Selain manfaat kesehatan, pemandian air panas juga cenderung terletak di daerah yang masih alami dan tenang, sehingga suasananya mendukung kenyamanan dan relaksasi pengunjung. Keunggulan ini menjadikan pemandian air panas sebagai objek yang cocok untuk mengkaji kualitas pelayanan secara mendalam, karena pengalaman pengunjung tidak hanya ditentukan oleh kondisi fasilitas, tetapi juga oleh persepsi kenyamanan dan kepuasan secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa pemandian di Kabupaten Pasuruan:

**Tabel 1.2**  
**Beberapa Pemandian di Kabupaten Pasuruan**

| <b>Nama Pemandian</b>          | <b>Alamat</b>                                                                 | <b>Fasilitas Unggulan</b>                                                             | <b>Harga Tiket Masuk</b> |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Pemandian Air Panas Kepulungan | Jl. Raya Gempol – Malang, Dsn. Gondang, Ds. Kepulungan, Kec. Gempol, Pasuruan | 1. Kolam air panas alami<br>2. Taman kelinci<br>3. Terapi ikan<br>4. Peminjaman tikar | Rp 15.000                |
| Wisata Pemandian               | Klagen, Durensewu,                                                            | 1. Kolam renang buatan                                                                | Rp 15.000                |

<sup>9</sup> Edi Sutrisno and Rizky Setiawan, “Tren Wellness Tourism Di Indonesia: Peluang Dan Tantangan,” *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan* 10, no. 2 (2020): 60.

<sup>10</sup> Intan Rahmawati and Fitri Maulidiyah, “Potensi Air Panas Alami Sebagai Daya Tarik Wisata Berbasis Kesehatan,” *Jurnal Pengembangan Wilayah* 7, no. 1 (2021): 12.

|                              |                                                                         |                       |                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Telogo Sewu                  | Kec. Pandaan,<br>Pasuruan                                               | 2.Outbound            |                     |
| Katak Riang<br>Swimming Poll | Jl. Raya Pleret<br>No.21, Pleret,<br>Kec.<br>Pohjentrek,<br>Pasuruan    | 1.Kolam renang buatan | Rp 12.000           |
| Wisata Alam<br>Banyubiru     | Banyubiru<br>Kidul, Sumber<br>Rejo, Kec.<br>Winongan,<br>Pasuruan       | 1.Pemandian alam      | Gratis/<br>Sukarela |
| Pemandian<br>Sumber Kemado   | Area Hutan dan<br>Kebun, Sumber<br>Rejo, Kec.<br>Purwosari,<br>Pasuruan | 1.Pemandian alam      | Gratis/<br>Sukarela |

Sumber: Observasi penulis, 2025

Pada tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa Pemandian Air Panas Kepulungan merupakan satu-satunya pemandian air panas di Kabupaten Pasuruan. Pemandian air panas Desa Kepulungan merupakan salah satu fasilitas umum yang telah lama dimanfaatkan masyarakat sebagai tempat untuk berendam, bersantai, dan merasakan manfaat air panas alami. Tempat ini dikenal karena sumber air panasnya yang bersifat alami dan dipercaya mampu meredakan berbagai keluhan kesehatan ringan seperti pegal linu, nyeri sendi, hingga stres.

Tidak hanya pemandian air panas satu-satunya di Pasuruan, kualitas pelayanan di Pemandian Air Panas Kepulungan terbilang unggul. Pada umumnya setiap pemandian memiliki fasilitas dan pelayanan seperti kamar mandi dan petugas pengawas kolam. Berdasarkan observasi dan wawancara penulis, Pemandian Air Panas Kepulungan memiliki beberapa keunggulan seperti peminjaman tikar gratis, tenant makanan yang banyak dan beragam

namun terpisah dengan area kolam, area parkir yang luas, petugas loket yang sangat ramah dan cepat dalam melayani pembelian tiket, petugas keamanan di pintu masuk yang selalu menyapa pengunjung yang datang dan keluar, penjaga kolam yang bersedia membantu kebutuhan pengunjung dan segera memahami pertanyaan pengunjung dan menjawab dengan tepat.

Selain itu, Pemandian Air Panas memiliki akses yang mudah karena berada di pinggir jalan utama Surabaya-Malang. Letaknya yang mudah dijangkau dan tarif masuk yang terjangkau membuat pemandian ini menjadi pilihan favorit bagi masyarakat sekitar maupun dari luar daerah.

Menurut Kotler & Keller dalam Ika Apriasty dan Marina, mengidentifikasi lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, di antaranya: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya atau kemudahan.<sup>11</sup> Berikut disajikan data awal mengenai faktor-faktor yang dipersepsikan paling memengaruhi kepuasan pengunjung berdasarkan hasil observasi.

**Tabel 1.3**  
**Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung**

| <b>Faktor Kepuasan Pengunjung</b> | <b>Responden</b> |
|-----------------------------------|------------------|
| Kualitas Produk                   | 4                |
| Kualitas Pelayanan                | 19               |
| Emosional                         | 2                |
| Harga                             | 7                |
| Biaya/Kemudahan                   | 3                |
| <b>Jumlah Responden</b>           | <b>35</b>        |

Sumber: Hasil Observasi Peneliti (Mei 2025)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti tentang

---

<sup>11</sup> Ika Apriasty and Marina E Simbolon, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (Literature Strategic Marketing Management),” *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin* 1, no. 1 (April 2022): 136.

faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada Pemandian Air Panas Kepulungan, sebanyak 19 pengunjung memilih kualitas pelayanan, 7 pengunjung memilih harga, 4 pengunjung memilih kualitas produk, 3 pengunjung memilih biaya/kemudahan, dan 2 pengunjung memilih emosional. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan menjadi alasan utama pengunjung memilih berkunjung ke Pemandian Air Panas Kepulungan.

Kualitas pelayanan di Pemandian Air Panas Desa Kepulungan sangat penting karena menyangkut langsung pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari berbagai indikator seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik yang dirasakan pengunjung selama menikmati fasilitas. Hal ini juga penting untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemandian ini sebagai tempat yang layak untuk dikunjungi secara rutin.

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kenyamanan dan kebersihan dalam fasilitas umum, maka tuntutan terhadap pelayanan yang berkualitas juga semakin tinggi. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas Desa Kepulungan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang permasalahan yang diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Pemandian Air Panas Kepulungan?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Pemandian Air Panas Kepulungan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Kepulungan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan di Pemandian Air Panas Kepulungan
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Pemandian Air Panas Kepulungan
3. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Kepulungan

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Kegunaan Secara Teoritis
  - a. Bagi Akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, khususnya dalam konteks kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta memberikan wawasan baru dalam pengembangan teori dan praktik di bidang tersebut.
  - b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi wadah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah, membandingkan teori dengan praktik, serta memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai kasus nyata di dunia bisnis, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan

pelanggan.

## 2. Kegunaan Secara praktis

- a. Bagi Wisata Pemandian Air Panas Kepulungan, dapat digunakan sebagai masukan yang dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan keunggulan kompetitif yang lebih baik.
- b. Bagi Masyarakat, dapat digunakan sebagai tambahan wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- c. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pariwisata berbasis pelayanan, sekaligus mendorong pengembangan objek wisata lokal yang berkelanjutan.

## d. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban awal terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka kerja yang dikembangkan sebelumnya. Hipotesis adalah pernyataan sementara tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Kepulungan.

$H_a$ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Kepulungan.

## E. Penelitian Terdahulu

1. *"Pengaruh Produk dan Bukti Fisik terhadap Keputusan Pengunjung*

*Memilih Wisata Buatan (Studi pada Wisata Bale Tani Jombang)”*

Dya Kumalasari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan meneliti tentang tempat wisata. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pada Wisata Bale Tani Jombang, sedangkan milik peneliti yaitu wisata Pemandian Air Panas Kepulungan serta variabel yang digunakan yaitu produk, bukti fisik, dan keputusan memilih, sedangkan milik peneliti yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 58,8%, sedangkan 41,2% dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor kualitas produk, emosional, harga, biaya atau kemudahan.<sup>12</sup>

2. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta”*

Agnes Mariana Nety Urbinaru, mahasiswa jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pada Museum Gunungapi Merapi di Yogyakarta, sedangkan milik peneliti yaitu wisata Pemandian Air Panas Kepulungan. Hasil

---

<sup>12</sup> Dya Kumalasari, “Pengaruh Produk Dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pengunjung Memilih Wisata Buatan (Studi Pada Wisata Bale Tani Jombang)” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2020).

penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 35,8%, sedangkan 64,2% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>13</sup>

3. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso"*

Modesta Putri Novia Agatha, mahasiswa jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang. Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pada Desa wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso, sedangkan milik peneliti yaitu wisata Pemandian Air Panas Kepulungan. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 60,2%, sedangkan 39,8% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>14</sup>

4. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo pada Masa New Normal"*

Ferdy Adrian Pratama, mahasiswa jurusan Usaha Perjalanan

---

<sup>13</sup> Agnes Mariana Nety Urbinaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum Gunungapi Merapi Yogyakarta" (Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, 2019).

<sup>14</sup> Modesta Putri Novia Agatha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso" (Universitas Brawijaya, 2018).

Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pada Taman Bermain Banto Royo, sedangkan milik peneliti yaitu wisata Pemandian Air Panas Kepulungan. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 75,9%, sedangkan 24,1% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>15</sup>

5. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Taman Rimba Zoo Kota Jambi"*

M. Miftakhul Khoiri, mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi. Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pada Taman Rimba Zoo Kota Jambi, sedangkan milik peneliti yaitu wisata Pemandian Air Panas Kepulungan. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengaruh variabel independen terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 5,9%, sedangkan 94,1% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ferdy Adrian Pratama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal" (Universitas Muhammadiyah, 2022).

<sup>16</sup> M. Miftakhul Khoiri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Taman Rimba Zoo Kota Jambi" (Universitas Batanghari, 2022).