

BAB I

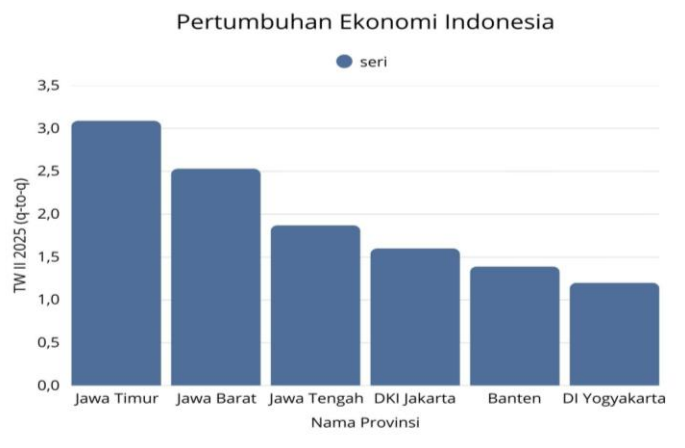
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jawa Timur merupakan provinsi ke dua yang mempunyai penduduk terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) Jawa Timur menduduki peringkat pertama sebagai provinsi dengan pertumbuhan ekonomi tertinggi Se-Jawa pada triwulan II 2025.

Gambar 1. 1

Grafik Pertumbuhan Ekonomi Indonesia



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025

Terlihat dari diagram tersebut ekonomi Provinsi Jawa Timur menduduki peringkat pertama dengan presentase 3,09% disusul oleh provinsi Jawa Barat dengan presentase sebesar 2,33%. Hal tersebut menunjukkan pentingnya kerjasama beberapa sektor agar dapat menciptakan pertumbuhan ekonomi yang maksimal. Salah satunya sektor pariwisata dimana sektor ini juga berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Menurut Buttlar siklus pariwisata berperan penting

dalam mendorong perkembangan ekonomi suatu daerah. Pada tahap ini jumlah wisatawan yang naik akan memberikan dampak positif terhadap perekonomian melalui sektor pariwisata. Lonjakan kunjungan tersebut juga berpotensi memperkuat perkembangan sektor pendukung lainnya seperti penginapan, kuliner, transportasi serta industri kreatif masyarakat sekitar.¹

Gambar 1. 2

Perkembangan Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Jawa Timur



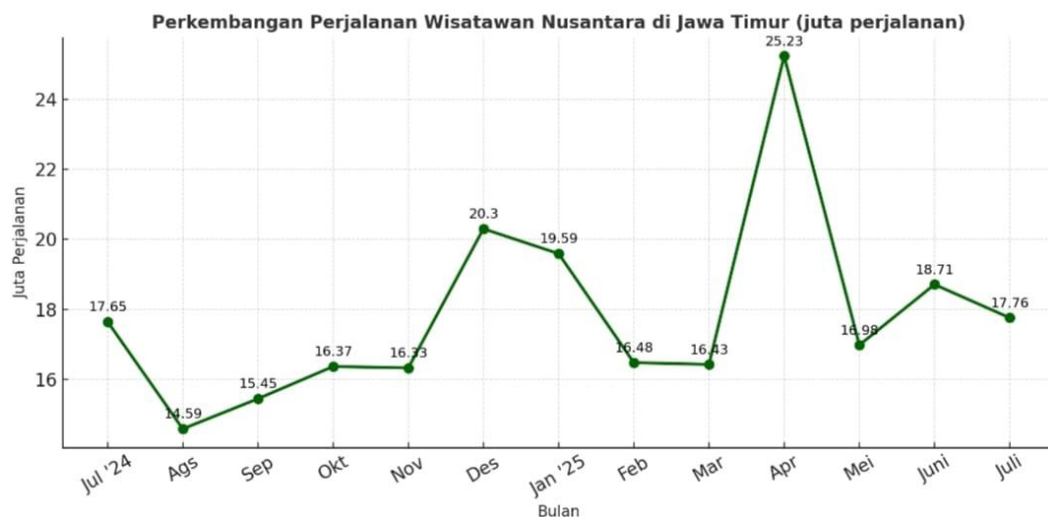
Pada grafik diatas Badan Pusat Statistik provinsi Jawa Timur mencatat perkembangan sektor pariwisata Jawa Timur pada Juli 2025. Dimana jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada bulan Juli mengalami kenaikan tipis sebesar 0,07% dibanding Juli 2024. Pada awal periode, yaitu Juli 2024 jumlah wisatawan tercatat sebanyak 34.446 orang.

¹ Abdillah Rafi, Muhammad Sri wahyudi Suliswanto, and Novi Primita Sari, "Peran Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Asean 4 (Thailand, Singapore, Malaysia, Dan Indonesia)," *Jurnal Industri Pariwisata* 6, no. 2 (2024): 1–13.

Angka ini sempat mengalami penurunan hingga mencapai titik terendah pada Maret 2025 dengan jumlah 15.647 orang. Setelah itu, terjadi peningkatan kunjungan secara bertahap, mencapai 33.409 wisatawan pada Mei 2025. Secara keseluruhan grafik ini menggambarkan bahwa sektor pariwisata Jawa Timur menunjukkan trend fluktuatif, dengan kenaikan signifikan pada awal tahun 2025 sebelum mengalami penurunan ringan di pertengahan tahun.

Gambar 1.3

Grafik Perkembangan Wisatawan Nusantara di Jawa Timur



Berbeda dengan jumlah wisatawan mancanegara, pada grafik diatas menunjukkan wisatawan nusantara justru mengalami penurunan sepanjang bulan Januari sampai Juli 2025 sebesar 3,32% dibanding dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Dari diagram diatas menunjukkan puncak tertinggi perjalanan wisatawan nusantara terjadi pada bulan April 2025 sebanyak 25,23 juta perjalanan. Meskipun terjadi fluktuasi pada jumlah wisatawan Nusantara, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara

tetap menunjukkan ketahanan dengan adanya kenaikan. Hal ini mencerminkan daya tarik Jawa Timur yang terus terjaga di mata wisatawan dunia.

Kabupaten Mojokerto sendiri merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi besar dalam hal sektor lingkungan dan pariwisata.

Tabel 1. 1

Jumlah Wisatawan Kabupaten Gresik, Kabupaten Jombang, Kota Surabaya, Kabupaten Sidorarjo, Kabupaten Mojokerto, dan Kota Malang 2025

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kunjungan
1	Gresik	2.981.438
2	Jombang	2.963.444
3	Surabaya	10.899.297
4	Sidoarjo	3.642.611
5	Mojokerto	3.290.260
6	Malang	6.068.045

Sumber: Badan Pusat Statistik (Diolah)

Dari tabel 1.1 tersebut menunjukkan Kabupaten Mojokerto menempati posisi menengah dibandingkan dengan wilayah sekitarnya dengan jumlah kunjungan 3.290.260 wisatawan. Angka ini masih berada di bawah Malang dan Surabaya, namun lebih tinggi daripada Jombang dan Gresik. Hal ini menunjukkan bahwa Mojokerto memiliki daya tarik wisata yang cukup potensial untuk dikembangkan terutama karena letaknya yang

strategis dan dekat dengan kawasan penyangga pariwisata seperti Malang dan Surabaya. Dengan jumlah yang signifikan, Mojokerto berpeluang besar meningkatkan sektor pariwisata melalui pengelolaan destinasi, promosi yang tepat serta peningkatan kualitas pelayanan wisata.

Menurut Kaneisyah Aisyshafwa Sugiarto dan Nuruddin faktor akomodasi merupakan salah satu aspek yang dipertimbangkan wisatawan dalam menentukan pilihan destinasi wisata, karena berkaitan dengan jarak serta ketersediaan fasilitas tempat menginap.² Meningkatnya pariwisata menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan pariwisata termasuk penginapan yang nyaman dan berkualitas semakin tinggi. Menurut data pada Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Kabupaten Mojokerto menempati peringkat ketiga dengan kabupaten yang memiliki presentasi tingkat penghunian kamar. Berikut adalah tabel tingkat penghunian kamar provinsi Jawa Timur:

Tabel 1. 2
Presentase Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Kabupten di Jawa Timur

No.	Nama Kabupaten	Presentase (%)
1.	Pacitan	8,28
2.	Ponorogo	18,16
3.	Trenggalek	8,00
4.	Tulungagung	16,88

² Kaneisyah Asyshafwa Sugiarto and Nuruddin, "Analisis Keterkaitan Akomodasi Wisata Dengan Pariwisata Berkelanjutan Di Banyuwangi," *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata* 10, no. 1 (2024): 16–22.

5.	Blitar	12,24
6.	Kediri	29,95
7.	Malang	7,19
8.	Lumajang	12,57
9.	Jember	19,04
10.	Banyuwangi	19,49
11.	Bondowoso	16,02
12.	Situbondo	12,62
13.	Probolinggo	7,29
14.	Pasuruan	11,12
15.	Sidoarjo	17,27
16.	Mojokerto	24,36
17.	Jombang	21,60
18.	Nganjuk	16,41
19.	Madiun	15,78
20.	Magetan	4,03
21.	Ngawi	10,32
22.	Bojonegoro	16,56
23.	Tuban	6,00
24.	Lamongan	13,26
25.	Gresik	31,73
26.	Bangkalan	15,28
27.	Sampang	16,01

28.	Sumenep	10,63
29.	Pamekasan	12,21

Sumber: Badan Pusat Statistik (Diolah)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Kabupaten Gresik menempati posisi pertama sebagai daerah tingkat penghunian kamar tertinggi dengan presentase 31,73% dan Kabupaten Kediri menempati posisi kedua sebagai daerah tingkat hunian kamar tertinggi di provinsi Jawa Timur sebesar 29,95% kemudian disusul Kabupaten Mojokerto sebagai daerah ketiga dengan tingkat hunian kamar tertinggi sebesar 24,36%. Presentase tersebut menunjukkan bahwa Mojokerto memiliki potensi besar dalam penyedia akomodasi dan penginapan. Sebagaimana dijelaskan bahwa keberadaan penginapan ini sangat penting bagi perkembangan sekkor pariwisata. Oleh sebab itu keberadaan penginapan di Kabupaten Mojokerto dapat ditemukan di beberapa tempat terdekat destinasi wisatanya. Berikut data jumlah unit penginapan di kecamatan yang berada di Kabupaten Mojokerto:

Tabel 1.3

Daftar Jumlah Penginapan di Kabupaten Mojokerto

No.	Nama Kecamatan	Jumlah
1.	Pacet	4
2.	Trawas	10
3.	Gondang	1
4.	Pungging	1

5.	Puri	2
----	------	---

Sumber: Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa Kecamatan Gondang memiliki 2 unit penginapan, Kecamatan Trawas mempunyai 10 unit penginapan, Kecamatan Pacet mempunyai 4 unit penginapan, Kecamatan Pungging memiliki 1 unit penginapan, dan Kecamatan Puri memiliki 1 unit penginapan. Hal ini menunjukkan Kecamatan Trawas mempunyai lebih banyak unit penginapan daripada Kecamatan yang lainnya. Kecamatan trawas sendiri terdiri dari 13 desa, yakni sebagai berikut

Tabel 1. 4

Daftar Nama Desa di Desa Seloliman

No	Nama Desa
1.	Belik
2.	Duyung
3.	Jatijejer
4.	Kedungudi
5.	Kesiman
6.	Ketapanrame
7.	Penanggungan
8.	Seloliman
9.	Selotapak
10.	Sugeng
11.	Sukosari

12.	Tamijeng
13.	Trawas

Sumber: Badan Pusat Statistik (Diolah)

Peneliti mengambil 3 unit penginapan untuk dijadikan perbandingan yaitu Ecolodge PPLH, HMD Villa, dan Erlangga Djaya dengan alasan dalam satu lingkup Desa Seloliman dan menggunakan teori bauran pemasaran 7p menurut Kotler untuk pelayanannya.³ Berikut adalah tabel perbedaannya:

Tabel 1.5

Perbandingan Penginapan dalam Satu Desa Seloliman

No	Pembeda	Ecolodge PPLH	HMD	Erlangga Djoyo
1.	Jasa (Product)	a. Pengalaman menginap bernuansa alam dengan konsep edukasi lingkungan. b. Makanan dengan minim MSG. c. Program	a. Fasilitas dengan gaya lebih modern	A. fasilitas yang sederhana dang fungsional dengan konsep jawa

³ Philip Kotler and Gery Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2005).

		pembelajaran lingkungan.		
2.	Harga <i>(Price)</i>	<p>a. Bungalow Rp. 300.000</p> <p>b. Guest House Rp. 500.000</p> <p>c. Guest House 2 Rp. 800.000</p>	<p>Mulai dari Rp. 800.000</p>	<p>a. Family Rp. 400.000</p> <p>b. Standard Rp. 250.000</p> <p>c. Pendopo Rp. 300.000</p> <p>d. Full Book Rp. 5.000.000</p>
3.	Tempat <i>(Place)</i>	<p>a. Terletak dikawasan pegunungan</p> <p>b. Suasana tenang dan sejuk</p> <p>c. akses jalan mudah</p>	<p>a. Berada di area persawahan</p> <p>b. Lingkungan cukup asri</p>	<p>a. Terletak di sekitar pemukima n warga</p> <p>b. Dekat dengan jalan raya</p>

		dijangkau		
4.	Promosi <i>(Promotion)</i>	<p>a. Platform booking online Agoda, Traveloka dan Tiktok</p> <p>b. Promosi fisik: papan nama dan papan penunjuk arah.</p> <p>c. Kehadiran digital: lokasi terdaftar di <i>Google Maps</i>.</p>	<p>a. Platform booking online melalui Traveloka</p> <p>b. Lokasi terdaftar di <i>Google Maps</i></p>	<p>a. Platform booking online melalui tiket.com</p> <p>b. Lokasi terdaftar di <i>Google Maps</i></p>
5.	SDM <i>(People)</i>	<p>a. Memiliki staff yang memahami lingkungan dan</p>	<p>Staff dilatih untuk memberikan pelayanan penginapan dengan profesional</p>	<p>Staff dilatih untuk memberikan pelayanan penginapan secara profesional</p>

		<p>konservasi.</p> <p>b. Beberapa staff mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.</p>		
6.	Proses (<i>Process</i>)	Proses pelayanan dengan reservasi, pelayanan menginap	Proses pelayanan dengan reservasi, pelayanan menginap	Proses pelayanan mulai dengan reservasi, pelayanan menginap,
7.	Bentuk fisik (<i>Physical</i>)	<p>a. Tersedia papan informasi edukatif dan lingkungan hijau yang terawat.</p> <p>b. Bangunan mengusung arsitektur perpaduan</p>	<p>a. Terdapat area taman yang nyaman</p> <p>b. Tersedia restoran dengan kapasitas yang cukup</p> <p>c. Interior kamar</p>	<p>a. Kamar yang bergaya klasik dan hangat.</p> <p>b. Terdapat ruangan meeting yang luas</p> <p>c. Area tempat</p>

		Jawa dan Belanda	bergaya modern dan mewah	makan yang cukup.
		c. Terdapat kolam renang anak dan area ibadah		
		d. Memiliki area pertemuan yang luas		
		e. Tersedia restoran dengan kapasitas yang luas.		

Sumber: Observasi Peneliti (Diolah)

Dari tabel 1.4 menunjukkan *Ecolodge* PPLH memiliki banyak keunggulan dimulai dari konsep penginapan yang bernuansa alam karena berada di kawasan dekat dengan pegunungan kemudian adanya layanan laundry dan tersedia nya layanan makanan yang sehat minim msg. Sedangkan pada Villa HMD memiliki keunggulan dengan fasilitas yang mewah dan Erlangga Djaya memiliki keunggulan dalam nuansa kekeluargaan. *Ecolodge* PPLH juga mempunyai akses yang miudah dijangkau oleh kendaraan besar karena berada dekat jalan dan parkir

yang luas. Pelayanan staff *Ecolodge* PPLH juga memiliki pemahaman tentang lingkungan dikarenakan konsep penginapan yang ramah lingkungan dengan memanfaatkan sumber daya alam sekitar. *Ecolodge* PPLH juga menyediakan berbagai program jika pengunjung tidak hanya ingin menginap saja seperti *outbound*, jelajah alam, ekowisata dan masih banyak lainnya. Berdasarkan keunggulan yang dimiliki *Ecolodge* PPLH, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di *Ecolodge* PPLH.

Ecolodge adalah suatu bentuk akomodasi, sering disebut sebagai pondok wisata, yang mengadopsi prinsip desain berkelanjutan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap keaslian lingkungan alam. Fasilitas akomodasi ini memberikan pengalaman otentik bagi wisatawan untuk menikmati keindahan alam secara langsung. *Ecolodge* PPLH berdiri di lahan seluas 5 hektar yang terbagi dengan kantor PPLH. Tanah yang awalnya tandus dan gersang di lereng Gunung Penanggungan, tepatnya di Dusun Biting, Desa Seloliman, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto ini dalam kurun waktu lebih dari tiga dekade, kawasan tersebut berhasil diubah menjadi hutan buatan yang kini menjadi habitat bagi beragam jenis burung. *Ecolodge* PPLH Seloliman menyediakan berbagai unit pelayanan untuk wisatawan maupun peserta program pendidikan lingkungan, meliputi penginapan, restoran, kebun tanaman obat, serta sarana penunjang lainnya. Unit penginapan yang ditawarkan mencakup Bungalow, Guest House, dan Asrama dengan arsitektur khas hasil perpaduan gaya Bali, Eropa, dan Jawa yang tetap menyatu dengan alam

sekitar. Sementara itu, restoran menghadirkan menu ekologis dengan cita rasa khas Jawa dan Eropa.

Tabel 1. 6

Kapasitas Penginapan *Ecolodge* PPLH Seloliman

Jenis Penginapan	Jumlah Unit	Kapasitas per Unit	Total Kapasitas
Bungalow	8	3 orang	24 orang
Guest House 1	1	5 orang	5 orang
Guest House 2	1	8 orang	8 orang
Guest House 3	1	70 orang	70 orang
Asrama	1	60 orang	60 orang
Total	12 unit	-	167 orang

Sumber: Customer Service *Ecolodge* PPLH (Diolah)

Ecolodge PPLH Seloliman memiliki fasilitas penginapan yang terdiri atas 8 unit bungalow dengan kapasitas masing-masing 3 orang, 3 unit guest house dengan kapasitas 5 orang, 8 orang, dan 70 orang, serta 1 unit asrama yang dapat menampung 60 orang dengan total kapasitas sebanyak 167 orang. Berikut adalah data pengunjung *Ecolodge* PPLH Seloliman yang telah digabungkan:

Tabel 1. 7

Jumlah Pengunjung *Ecolodge* PPLH Seloliman

Tahun	2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengunjung	952	1.052	1.293	1.365

Sumber: Customer Service *Ecolodge* PPLH (Data Diolah)

Pada data diatas menunjukkan pengunjung *Ecolodge* PPLH naik secara signifikan setiap tahun nya. Pada tahun 2021, jumlah pengunjung *Ecolodge* PPLH tercatat sebanyak 952 pengunjung. Angka ini relatif rendah dibandingkan tahun-tahun berikutnya karena pada masa itu Indonesia masih berada dalam situasi pandemi Covid-19. Pemerintah masih menerapkan kebijakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang berpengaruh langsung terhadap sektor pariwisata termasuk penginapan karena banyak orang yang membatasi perjalanan mereka. Akibatnya kunjungan wisatawan pada tahun 2021 menurun. Namun, pada tahun 2022 setelah situasi pandemi mulai terkendali jumlah pengunjung berangsur-angsur naik sampai tahun 2024. Peningkatan paling besar terjadi pada tahun 2022 ke tahun 2023 yaitu sebesar 241 pengunjung. Peningkatan jumlah pelanggan yang signifikan tersebut mengindikasi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan *Ecolodge* PPLH.

Menurut Rambat Lupiyoadi terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu 1) Kualitas produk 2) Kualitas

pelayanan 3) Faktor emosional 4) Harga dan 5) Biaya.⁴ Berdasarkan faktor-faktor tersebut penulis melakukan observasi awal pada tanggal 21 September 2025 dan diperoleh data alasan pelanggan memilih *Ecolodge PPLH* untuk tempat penginapan:

Tabel 1. 8

Alasan Konsumen Menginap di Ecolodge PPLH

No	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	Responden
1.	Kualitas Produk	6
2.	Kualitas Pelayanan	10
3.	Emosional	5
4.	Harga	5
5.	Biaya	4
	Jumlah	30

Sumber: Hasil Observasi (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi awal dari dilakukannya pra-survei kepada 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6 responden memilih kualitas produk, dan 10 responden memilih kualitas pelayanan, 5 responden memilih harga, 5 memilih faktor emosional, dan 4 memilih biaya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggan *Ecolodge PPLH* paling sering memilih kualitas pelayanan.

⁴ Lupiyoadi 2014. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi III. Jakarta: Salemba empat

Ecolodge PPLH menyediakan berbagai layanan untuk meningkatkan kenyamanan tamu, seperti layanan laundry, restoran dengan menu sehat minim MSG dan tanpa makanan instan, serta staf yang ramah dan mampu berbahasa Inggris. Dari aspek bukti fisik, Ecolodge memiliki kamar dan kamar mandi yang bersih, lingkungan alam yang asri, kebun tanaman obat, dan kebun pertanian organik yang dapat dikunjungi oleh tamu, perpustakaan lingkungan untuk pengunjung membaca serta fasilitas seperti kolam terapi ikan dan kolam anak juga tersedia di taman kreatif dekat penginapan. Seluruh fasilitas dan pelayanan tersebut mencerminkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono.

Dalam persaingan dunia bisnis modern sekarang khususnya dalam bidang jasa, perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk memastikan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang ketat, penyedia layanan harus memberikan layanan terbaik. Konsumen yang puas akan cenderung membuat konsumen tersebut loyal serta berpotensi melakukan penggunaan ulang terhadap jasa yang ditawarkan.⁵ Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja suatu perusahaan. Sejauh mana barang atau jasa yang kami tawarkan memenuhi kebutuhan pelanggan tercerminkan dalam tingkat kepuasan mereka. Menurut Tjiptono,

⁵ Fitria Halim et al., *Manajemen Pemasaran Jasa*, 1st ed. (Yayasann Kita Menulis, 2021).

kepuasan konsumen adalah kondisi ketika pelanggan merasakan bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dengan baik sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen merupakan perasaan positif maupun negatif yang timbul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang diterima dengan harapan awal yang dimilikinya.⁶ Konsep kepuasan konsumen secara menyeluruh terbentuk dari pengalaman penggunaan produk secara berulang dalam jangka waktu tertentu, sehingga pada akhirnya menciptakan loyalitas konsumen.⁷ Gagasan ini berkaitan langsung dengan layanan yang ditawarkan penyedia jasa kepada pelanggan. Layanan terbaik akan memenuhi harapan pelanggan dan menjamin kepuasan mereka atas pembelian atau pemanfaatan barang atau jasa yang ditawarkan.⁸

Dari penjelasan diatas hal ini sejalan dengan penelitian Fahtira Virdha Noor yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.⁹ selain itu, sebuah penelitian yang dilakukan Firga Alia Mumtaza dan Heppy Millanyani menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan.¹⁰

⁶ Meithina Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 1st ed. (surabaya: Unitomo Press, 2019).

⁷ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*, 1st ed. (surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019).

⁸ Krishna Anugrah and I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*, 1st ed. (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020).

⁹ Virdha Noor Fahtira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (2020).

¹⁰ Firga Alia Mumtaza and Heppy Millanyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel (Jurnal Ilmiah MEA)" (2023)

Hasil ini sangat bertolak belakang dengan penelitian Kesia Rani Lumempow, Frederik G. Worang dan Emilia Gunawan kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan¹¹ Dalam penelitian mereka, mereka menyebutkan bahwa fasilitas dan biaya merupakan dua factor tambahan yang mempengaruhi kualitas layanan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Ecolodge* Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman Trawas-Mojokerto"**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Ecolodge PPLH Seloliman Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di Ecolodge PPLH Seloliman Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ecolodge PPLH Seloliman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Ecolodge PPLH Seloliman Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto

¹¹ Kesia Rani Lumempow, Frederik G. Worang and Emilia Gunawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Swiss Belhotel Maleosan Manado", *Jurnal EMBA*, 2023

2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen Ecolodge PPLH Seloliman Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ecolodge PPLH Seloliman Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada kemajuan teori pemasaran jasa, terutama dengan memperkuat landasan teoretis mengenai hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Para peneliti di masa mendatang dapat menggunakan penelitian ini sebagai titik awal untuk menyelidiki topik-topik terkait.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PPLH

- 1) Temuan penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan konsumen
- 2) Membantu manajemen Menyusun rencana layanan yang lebih efisien guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan

b. Bagi Konsumen

Dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan tentang penerapan teori manajemen pelayanan dalam konteks nyata Ecolodge PPLH.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan Nining dengan judul Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Rumah Teduh di Majene.¹² Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen. Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Namun hal yang berbeda yaitu peneliti Nining mengambil objek konsumen Café Rumah Teduh serta peneliti Nining mengambil dua variabel independent sedangkan penulis satu variabel.
2. Penelitian yang dilakukan Nanda Kurnia Ayu dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya 38B Banjarejo.¹³ Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan satu variabel independent yatiu

¹² Nining, "Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Rumah Teduh Di Majene" (Universitas Sulawesi Barat, 2024).

¹³ nanda kurnia Ayu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya 38B Banjarejo" (IAIN Metro, 2023).

kualitas pelayanan. Namun hal yang berbeda yaitu peneliti Nanda Kurnia Ayu mengambil objek Toko Taqwa Mulya 38B.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Handayani dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ompu Gende Coffe Medan.¹⁴ Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Namun hal yang berbeda yaitu penulis Riska handayani mengambil tiga variabel independent sedangkan penluis hanya satu variabel independent.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Alief Kurniawan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Lepuasan Konsumen Pada Restoran My Kopi O Makassar.¹⁵ Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan satu variabel independent yaitu kualitas pelayanan. Namun hal yang berbeda yaitu peneliti Mochammad Alief Kurniawan mengambil objek penelitian Restoran My Kopi O Makassar.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Emir Hidayat dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

¹⁴ Riska Handayani, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ompu Gende Coffe Medan." (Universitas Medan Area, 2021).

¹⁵ Mochammad Alief Kurniawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Lepuasan Konsumen Pada Restoran My Kopi O Makassar" (Universitas Hasanuddin, 2023).

Pada Usaha Kuliner di Palangka Raya.¹⁶ Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan dari penelitian ini menggunakan satu variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Namun hal yang berbeda yaitu peneliti Muhammad Emir Hidayat mengambil objek usaha kuliner di Palangka raya.

¹⁶ Muhammad emir Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Di Palangka Raya" (IAIN Palangka Raya, 2021).