

PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN SAFARI II PRIGEN PASURUAN

Gilang Agung Fahrezy

(Program study Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang)

e-mail: gilangagung408@gmail.com

Iva Nurdiana Nurfarida

Sri Wilujeng

(Program study Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang)

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung yang ada di Taman Safari II Pasuruan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Safari II. Contoh yang digunakan adalah 112 responden. Strategi Penelitian menggunakan teknik kuantitatif. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa uji coba variabel harga, fasilitas, dan lokasi secara bersama-sama mampu memberikan dampak yang signifikan pada kepuasan pengunjung yang ada di Taman Safari II Prigen Pasuruan.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan pengunjung.

PENDAHULUAN

Industri perjalanan ataupun wisata merupakan salah satu sektor utama dan mempunyai dampak besar dan berganda bagi berbagai sektor dalam memperluas investor asing, menggerakkan perekonomian dan memperbaiki gaya hidup masyarakat di Indonesia. Tempat liburan merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting dan penting bagi kehidupan manusia saat ini untuk mengisi waktu luang baik Bersama orang tersayang maupun dengan dirinya sendiri. Beragamnya lokasi wisata akan mempengaruhi penentuan barang dan aktivitas wisata yang dipilih. Beragamnya sektor industri perjalanan mengingat standar-standar ini memungkinkan untuk mendorong artikel dan fasilitas pergerakan wisatawan. Salah satu yang akan dibicarakan para analis adalah Taman Safari. Taman Safari ini berada di lereng Gunung Arjuna, Daerah Prigen, Kabupaten Pasuruan. Meskipun industri perjalanan sangat diminati banyak orang, industri perjalanan juga mempunyai dampak positif dan negatif yang perlu diwaspadai. Dampak positif dari industri perjalanan antara lain membuat posisi, komitmen keuangan terhadap negara, melindungi budaya lokal karena para pengunjung menghargai pameran ekspresi lokal, memanfaatkan pembayaran industri perjalanan untuk menjaga siklus, mendukung fasilitas-fasilitas pemerintah bagi wisatawan yang juga bermanfaat bagi daerah setempat. Model-model tersebut menggabungkan prinsip-prinsip yang berkembang lebih lanjut di sekitar industri perjalanan, membantu memajukan fasilitas tersebut. Dampak buruknya antara lain perubahan sosial, globalisasi, pemusnahan sistem pengamanan dan warisan, normalisasi dan komersialisasi, permasalahan sosial, meluasnya pelanggaran dan cara berperilaku moral, bertambahnya jumlah penduduk, dan kemacetan. Untuk sampai di kawasan Taman Safari, para tamu akan melalui beberapa spot yang telah ditentukan. Pihak pengelola Taman safari telah menawarkan transportasi yang luar biasa bagi orang-orang yang tidak menggunakan kendaraan pribadi karena untuk dapat memasuki Kawasan wisata ini perlu menggunakan akomodasi khusus agar tetap menjadi liburan yang aman dan menyenangkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pengunjung

Menurut Payangan (2014), kepuasan pengunjung merupakan suatu situasi, pengalaman maupun kenikmatan atau bahkan kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk jasa dengan harapan dan ekspektasi yang ada dalam benak mereka.

Harga

Seperti yang ditunjukkan oleh Kotler dan Armstrong (2012), definisi dari harga adalah bagian utama dari campuran periklanan dalam pemasaran yang menciptakan pendapatan transaksi. Assauri (2014) mengkarakterisasi

biaya patokan harga sebagai berapa banyak uang tunai yang dibebankan untuk keuntungan membeli atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Fasilitas

Fasilitas dapat berupa aset nyata atau alat penunjang yang dapat diakses oleh konsumen, seperti yang ditunjukkan oleh Tjiptono (2014). Fasilitas memiliki peran penting dalam kemajuan bisnis, oleh karena itu perencanaan internal dan eksternal harus dipertimbangkan, terutama faktor-faktor yang secara langsung mempengaruhi sentimen pelanggan.

Lokasi

Lokasi seringkali mempengaruhi proses organisasi karena mempengaruhi pengeluaran dan pendapatan, seperti yang ditunjukkan oleh Render dan Heizer (2015). Seperti yang dikemukakan oleh Utami (2012), lokasi adalah konstruksi sebenarnya dari sebuah bisnis, yang merupakan bagian yang paling terlihat untuk memberikan kesan pada suatu barang atau jasa.

Tinjauan Empiris

Eksplorasi dalam kajian dalam kajian yang berjudul “Dampak Kualitas Harga, Biaya dan Fasilitas yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Loyalitas Konsumen” dilakukan oleh Irfan dimana kajian ini pada tahun 2018. Berdasarkan temuan penelitian, loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas harga, biaya dan fasilitas secara bersamaan. Namun, biaya tidak mempunyai pengaruh nyata yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu, kualitas harga, biaya, dan kemudahan semuanya mempengaruhi loyalitas konsumen. Bontang Kenari Waterpark. Eksplorasi dalam kajian “Dampak Fasilitas Wisatawan dan Biaya Terhadap Pemenuhan Pembeli (Studi di Galeri Makhlik)” yang dilakukan oleh Hamid Exploration diterbitkan pada tahun 2015. Penemuan Eksplorasi dalam kajian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisatawan secara mendasar mempengaruhi kepuasan klien. Pemenuhan pembeli sangat dipengaruhi oleh biaya. Fasilitas wisatawan dan pengeluaran juga mempengaruhi loyalitas konsumen.

Penelitian Ristanti et al., 2022. Inti dari Eksplorasi dalam kajian ini adalah untuk memahami dan membedah sehingga dapat diketahui *Showcasing Blend* yang diajukan kepada tamu dan besar pengaruhnya dalam *Advertising Blend*, serta kehebatan Pengaruh Promoting Blend sekaligus waktu dan secara terbatas pada Pemenuhan Tamu di Taman Safari II Prigen Pasuruan. Strategi yang digunakan dalam ujian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan struktur pembelajaran yang memukau dan santai. Analisis dilakukan dengan menggunakan pengujian non-peluang yang ditentukan untuk menguji sejumlah 400 responden. Harga memegang peranan penting dalam pemenuhan tamu di Taman Safari II Prigen. Sabilillah Eksplorasi, n.d. memimpin peninjauan untuk mengetahui bagaimana kualitas harga, biaya dan fasilitas berdampak pada tingkat kebahagiaan para tamu di Ragunan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas bantuan, biaya, dan kenyamanan semuanya berperan dalam seberapa ceria para tamu. Penelitian yang dipimpin oleh Eka et al., 2020 mengenai dampak fasilitas traveller terhadap kepuasan tamu di tempat liburan di Pulau Bungus, Sumatera Barat, Papua Nugini, menemukan bahwa variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Priambudi dkk. Pada tahun 2022 akan dilakukan Eksplorasi dalam kajian untuk mengetahui hubungan antara loyalitas konsumen dengan adanya fasilitas dan biaya di Tempat Batik Tulis Celaket Kota Malang. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya fasilitas dan biaya berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, sedangkan adanya atraksi tidak memberikan pengaruh yang besar. Krisdayanto dan Harryono, 2020 memimpin Eksplorasi dalam kajian mendalam untuk menentukan dampak nilai, kualitas, dan area yakni lokasi terhadap loyalitas konsumen di Bistro Lina Putrah Bandung. Berdasarkan hasil pengujian, biaya merupakan komponen yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan lokasi mempunyai pengaruh yang paling kecil dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Ruth Rutjuhan, 2020 mengarahkan penelitian kontekstual berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen di Pusat Latihan Gaya Hidup Mahfoed”. Konsekuensi dari Eksplorasi dalam kajian ini menunjukkan bahwa kehadiran fasilitas tidak mempengaruhi loyalitas konsumen, sedangkan fasilitas berpengaruh. Mardika dkk., (2019) Kajian Pengaruh Nilai, Fasilitas dan Kualitas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Analisis Kontekstual Tata Usaha Cuci Kendaraan dan Sepeda Motor Hadi Shower di Kota Lumajang).

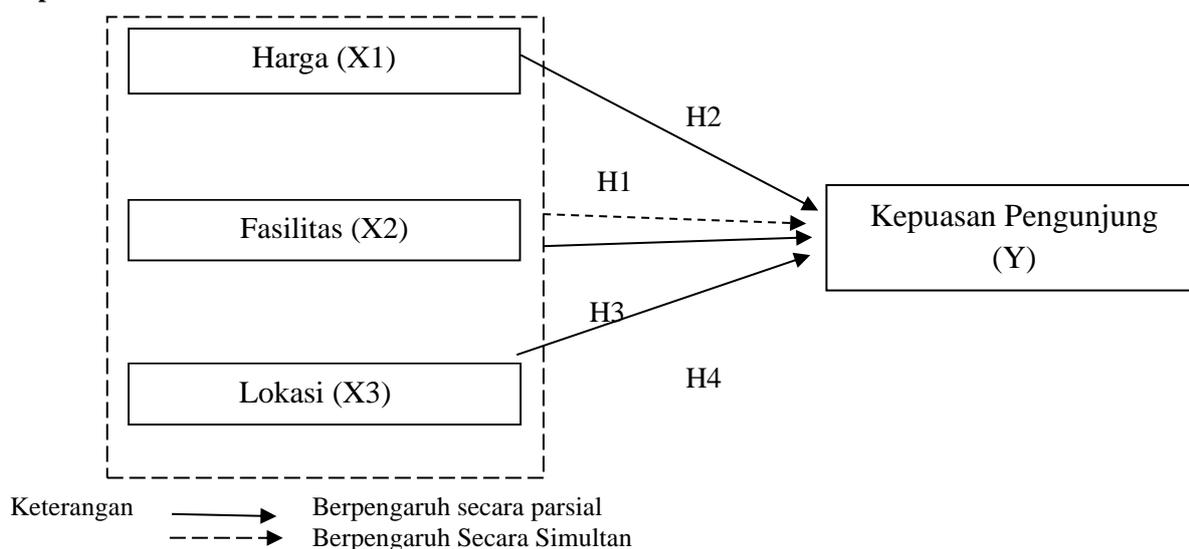
FALAKH, 2016 Penelitian Pengaruh Nilai, Harga, Fasilitas Dan Luas Terhadap Loyalitas Konsumen Penginapan Berbintang Di Tawangsmangu. Tujuan dari analisis ini adalah untuk membedah sehingga dapat

diketahui pengaruh biaya terhadap klien, menyelidiki harga pada klien, memecah fasilitas pada klien, membedakan sehingga dapat diketahui area yakni lokasi pada klien, memanfaatkan rencana peninjauan untuk mengumpulkan tes dari masyarakat. Contohnya terdiri dari 100 responden yang semuanya adalah klien penginapan tersebut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa biaya berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dukungan dan kepuasan klien juga sangat terkait. Loyalitas fasilitas dan konsumen sangat erat hubungannya. Faktor area yakni lokasi jelas berhubungan dengan loyalitas konsumen.

Salim Eksplorasi, 2020 Pengaruh fasilitas nilai dilihat dari ketergantungan pembeli dan asumsi dampak terhadap pembelian berulang. Alasan untuk memimpin Eksplorasi dalam kajian ini adalah untuk menentukan dampak fasilitas, intelijen biaya terhadap keteguhan pembeli dan minat pembelian kembali. Dalam pengujian ini digunakan metodologi kuantitatif dengan ikhtisar dan penilaian variabel menggunakan skala Likert. Hasil dari penyelidikan ini adalah bahwa pemahaman dan biaya provinsi secara mendasar mempengaruhi sasaran pembelian berulang pelanggan.

Penelitian (Rendra Pandu Gustomo Sains dan Pemimpin, 2022) Pengaruh Nilai, Area yakni lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pembeli di Panji Game Surabaya. Eksplorasi dalam kajian ini bertujuan untuk melihat pengaruh nilai, area yakni lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah klien yang pernah melakukan pembelian di toko game. Teknik penilaian dalam investigasi ini menggunakan uji non-probabilitas dan uji konfirmasi menggunakan uji purposive dengan jumlah contoh sebanyak 100 responden. Hasil Eksplorasi dalam kajian ini menunjukkan bahwa unsur nilai penting, fasilitas dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen

Hipotesis



H1: Harga, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Safari II Prigen Pasuruan

H2: Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Safari II Prigen Pasuruan

H3: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Safari II Prigen Pasuruan

H4: Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Safari II Prigen Pasuruan.

METODE

Sumber informasi yang digunakan dalam Eksplorasi dalam kajian ini adalah informasi penting yakni sumber data primer dan informasi tambahan yakni sumber data sekunder. Informasi penting yakni sumber data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari artikel yang diteliti. Dalam Eksplorasi dalam kajian ini, informasi penting yakni sumber data primer diperoleh dengan memberikan survei dan contoh-contoh yang ditentukan. Informasi tambahan yakni sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui implikasi

dari item yang diteliti. Dalam analisis ini informasi opsional diperoleh dari tulisan, majalah dan laporan yang diharapkan dapat melengkapi Eksplorasi dalam kajian ini. Jajak pendapat tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai tanggapan responden mengenai dampak nilai, perkantoran dan kawasan terhadap kepuasan tamu di Taman Safari II Prigen Pasuruan. Ada 3 metode penyelidikan informasi, lebih spesifiknya

Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Uji ini agar dapat diketahui jika ada ketidaknormalan data yang didistribusikan (Ghozali, 2018).

b. Uji Multikolonieritas

Ghozali (2012) Uji ini agar dapat diketahui jika adanya kolerasi pada variabel bebas.

c. Uji heterokedastisitas

Uji ini agar dapat diketahui jika adanya ketidaksamaan varian dari masing-masing residual dalam suatu pengamatan

Hasil penelitian

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.611	.997	-	-.613	.541
harga (X1)	.230	.073	.275	3.159	.002
fasilitas (X2)	.307	.077	.399	4.012	.000
lokasi (X3)	.185	.067	.282	2.739	.007

Analisis berikut dapat memeberikan informasi terkait seberapa besar pengaruh dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu pengamatan.

PEMBAHASAN

Pengaruh harga(X1),fasilitas(X2),lokasi(X3), terhadap kepuasan pengunjung(Y)

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari jawaban responden, maka terlihat bahwa kepuasan pengunjung di Taman Safari II Prigen Pasuruan akan terjadi karena tanda kesiapan memberi saran harusnya terlihat dari indikator yang memperoleh nilai normal paling tinggi. dibandingkan dengan penanda yang berbeda, sedangkan untuk nilai rata-rata paling sedikit disampaikan melalui penegasan asumsi penanda, dan itu berarti bahwa pemenuhan pengunjung ke Taman Safari II Prigen Pasuruan semakin meningkat karena adanya usulan yang dilakukan oleh pengunjung kepada calon tamu lainnya. Semakin baik saran yang diberikan maka kepuasan tamu akan semakin meningkat. Namun demikian, perlu dilakukan survei dan penilaian ulang oleh pihak organisasi terhadap marker yang memiliki nilai paling minimal, khususnya yang berkaitan dengan minat pembelian kembali. Organisasi harus mensurvei variabel apa saja yang dapat berdampak pada hal tersebut.

Pengaruh harga(X1) terhadap kepuasan pengunjung(Y)

Mengingat konsekuensi dari penyampaian variabel biaya yang berulang, maka nilai rata-rata yang paling tinggi diperoleh pada penunjuk kesesuaian biaya dengan manfaat, kemudian untuk penanda dengan nilai tipikal yang paling kecil, diperoleh penunjuk biaya sesuai kapasitas atau keseriusan nilai. . Artinya biaya yang diberikan sesuai dengan manfaat yang diberikan organisasi kepada pengunjung.

Pengaruh fasilitas(X2) terhadap kepuasan pengunjung(Y)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel, maka nilai rata-rata yang paling tinggi diperoleh untuk penunjuk penataan ruangan, kemudian untuk penanda dengan nilai tipikal yang paling kecil diperoleh penunjuk penataan pemikiran/spasial. . Artinya, kepuasan pengunjung Taman Safari II Prigen Pasuruan akan semakin meningkat karena adanya unsur-unsur dalam variabel fasilitas, khususnya karena adanya pola pikir/penataan tata ruang, terutama terkait dengan desain wahana yang imajinatif dan posisi wahana yang baik untuk meningkatkan pengunjung. pemenuhannya melalui faktor fasilitas.

Pengaruh lokasi (X3) terhadap kepuasan pengunjung (Y)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel lokasi maka diperoleh nilai normal tertinggi untuk penunjuk ekologi, kemudian untuk penanda dengan nilai tipikal paling sedikit diperoleh penanda perseptif. Artinya kepuasan pengunjung ke Taman Safari II Prigen Pasuruan pada faktor lokasi umumnya dipengaruhi oleh faktor alam, khususnya dihubungkan dengan keadaan lingkungan yang sejuk dan keadaan alam yang menyenangkan sehingga menjadikan suatu peristiwa yang indah guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian variabel harga, fasilitas dan lokasi semuanya memberikan hasil yang positif dan besar. Tingkat dampaknya sangat tinggi. Artinya kepuasan tamu dapat dipengaruhi oleh tiga faktor secara bersamaan, yaitu nilai, fasilitas, dan area yakni lokasi. Biaya menunjukkan bahwa semakin masuk akal nilainya, semakin baik pemberian fasilitas dan semakin tinggi kepuasan tamu. Selain itu, hasil-hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas sampai batas tertentu mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan tamu. Artinya semakin banyak fasilitas maka semakin tinggi kepuasan tamu dilihat dari dampak analisis kecukupan alat angkut yang paling besar yaitu penataan ruangan akan memudahkan tamu untuk ikut serta dalam fasilitas. Meskipun demikian, variabel luas menunjukkan pengaruh yang setengah pasti dan besar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin vital suatu kawasan maka semakin tinggi pula penghargaan terhadap pemenuhan tamunya. Iklim yang terlindungi akan menciptakan rasa percaya dan kenyamanan dari para tamu

Saran

Perlu adanya survei yang harus dilakukan oleh organisasi mengenai nilai rata-rata yang paling minimum, khususnya pada penanda visibilitas, yaitu penanda yang terkait dengan area yakni lokasi yang terlihat jelas dari pinggir jalan dan aksesibilitas rambu-rambu jalan menuju Taman Safari II, sehingga nantinya juga bisa meningkatkan kepuasan pengunjung melalui faktor area yakni lokasi. Harus ada survei dan penilaian ulang oleh organisasi terhadap pointer yang memiliki nilai paling kecil, khususnya terkait dengan minat pembelian kembali, organisasi harus mensurvei elemen apa saja yang dapat berdampak. Sebaiknya dilakukan survei terhadap tanggapan responden yang paling rendah penghargaannya, khususnya terkait dengan kewajaran biaya bagi sebagian orang. Biaya tamu ini relatif bernilai sehingga harus ada audit dan penilaian dari pihak organisasi terkait penanda ini. variabel biaya sehingga dapat meningkatkan pemenuhan tamu. Organisasi perlu melakukan survei terhadap nilai rata-rata yang paling rendah yang berkaitan dengan pertimbangan/pengaturan tata ruang, khususnya kemudahan tiba di kawasan wisata dan puncak dari fasilitas yang diberikan. Bagi para ilmuwan masa depan, Eksplorasi dalam kajian ini dipercaya dapat dimanfaatkan sebagai sumber data bermanfaat bagi para spesialis yang akan mengkaji isu serupa dan sebagai sumber perspektif bagi para analis masa depan. Eksplorasi dalam kajian ini dapat menambah atau mengubah faktor penting lainnya. Eksplorasi dalam kajian ini diyakini dapat menjadi referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arli, Denni, Fandy Tjiptono, and Rebecca Porto. 2015. "The Impact of Moral Equity, Relativism and Attitude on Individuals' Digital Piracy Behaviour in a Developing Country." *Marketing Intelligence & Planning* 33(3): 348–65.
- Assauri, Sofjan. 2014. "Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT." *RajaGrafindo Persada*.
- Falakh, Adhy Fajrur Nur. 2016. "Analysis of Effect the Price, Service, Facilities and Location to Customer Satisfaction Star Hotel in Tawangmangu."
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustomo, Rendra Pandu, And Dewi Urip Wahyuni. 2022. "Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Panji Sport Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)* 11(10).

- Irfan, Andi Muhammad. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9(2): 82-97.
- Kotler, Philip, Garry Armstrong, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, and O. Ho-Ming. 2012. *Principles of Marketing: An Asian Perspective*. Pearson/Prentice-Hall.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. "Manajemen Pemasaran."
- Mardika, Bayu Agus, Mochammad Taufik, and Nawangsih Nawangsih. 2019. "Analisis Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan:(Studi Kasus Pada Layanan Jasa Cuci Mobil Dan Motor Hadi Shower Di Kota Lumajang)." Pp. 391–98 in *Progress Conference*. Vol. 2.
- Payangan, Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. PT Penerbit IPB Press.
- Priambudi, Rio Rizky, Stella Alvianna, Dewi Hermin, and Aprillia Rachmadian. 2022. "The Effect of Attractions, Facilities, and Prices on Customer Satisfaction at The Written Batik Celaket Center, Malang City." *International Journal of Research in Engineering, Science and Management* 5(1):91–97.
- Putri, Yuzia, and Fatma Ingtiyas. 2020. "The Effect of Tourist Facilities on Visitor Satisfaction in Tourist Attractions in Pamutusan Island, Bungus West Sumatera." in *Proceedings of the the 3rd Annual Conference of Engineering and Implementation on Vocational Education, ACEIVE 2019, 16 November 2019, Universitas Negeri Medan, North Sumatra, Indonesia*.
- Ristanti, Izky Dwi, And Arif Kuswanto. 2022. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Safari Indonesia Ii Prigen Pasuruan Jawa Timur." *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi* 12(1): 15–31.
- Sabilillah, Joean Ucok, and Osly Usman. 2021. "The Effect of Service Quality, Price and Facilities on Visitor Satisfaction in Ragunan." *Price and Facilities on Visitor Satisfaction in Ragunan (January 16, 2021)*.
- Salim, M. Afif, Euis Soliha, and Agus B. Siswanto. 2020. "Effect Location, Price Perception of Satisfaction Customers and Impact on Repurchase Intention." *International Journal of Civil Engineering and Technology (Ijciyet)* 11(5):157–69.
- Sulistiyana, Rezki Teguh, Djamhur Hamid, and Devi Farah Azizah. 2015. "Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)." *Jurnal Harga Bisnis* 25(2).
- Utami, Shinta Anindiyas, Suharyadi Suharyadi, and Iswari Nur Hidayati. 2012. "Penentuan Lokasi RTH Daerah Permukiman Di Sebagian Kota Bekasi Menggunakan Aplikasi PJ Dan SIG." *Jurnal Bumi Indonesia* 1(3).