

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN OBJEK WISATA ALAM PUNTI KAYU
PALEMBANG**

SKRIPSI



**Nama : M. Adit Amirullah
NIM : 222016195M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN OBJEK WISATA ALAM PUNTI KAYU
PALEMBANG**

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : M. Adit Amirullah
NIM : 222016195M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Adit Amirullah
Nim : 212016195M
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Punti KAYu Palembang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang,

Juli 2021



M. Adit Amirullah

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap
Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Pundi Kayu
Palembang .
Nama : M. Adit Amirullah
Nim : 212016195M
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Januari 2021

Pembimbing I

Dr. Sri Rahayu, SE., M.M
NIDN/NBM : 0206016702/790999

Pembimbing II

Yudha Mahrom DS, SE., M.Si
NIDN/NBM : 0221036902

**Mengetahui,
Dekan
Ketua Program Manajemen**



Zaleha Tri Handayani, SE., M.Si
NIDN/NBM : 0229087501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ☞ *sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras. (QS. 94:6-7)*
- ☞ *Ambillah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakannya. (Nabi Muhammad SAW)*
- ☞ *Perbaikilah akhiratmu, maka Allah akan memperbaiki urusan duniamu. (Dzunnun al-Mishri ra)*
- ☞ *Kegagalan terjadi karena terlalu banyak berencana tapi sedikit berfikir.*

Persembahan :

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepada Nyalah kami menyembah dan kepada Nyalah kami memohon pertolongan.

Sekaligus sebagai ungkapan terima kasihku kepada:

- ☞ *Bapak dan Ibu yang selalu berusaha menjadi orang tua terbaik untukku,*
- ☞ *Istri, anak dan Saudaraku, yang melengkapi hidupku.*
- ☞ *Dosen Pembimbing Skripsiku.*
- ☞ *Alma mater Kebanggaanku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah robbil'alamin, Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan objek wisata alam pundi kayu Palembang”. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar sarjana pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab simpulan dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan terutama kepada bapakku dan mamakku serta keluargaku yang doa dan bantuan memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Sri Rahayu, MM Bapak Yudha Mahrom DS, SE.,Msi Yang telah membimbing memberikan masukan guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu welly, SE.,M.Si selaku ketua koordinator kelas malam dan Ibu Anggreany Hustia, SE.,MM selaku wakil koordinator kelas malam.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
7. Semoga Allah membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukkan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan dan Moto	v
Prakata	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	11
1. Kepuasan Wisatawan	11
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Promosi	13
B. Penelitian Sebelumnya	22
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	29
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30

B. Lokasi Penelitian	31
C. Operasionalisasi Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
E. Data yang Diperlukan	34
F. Metode Pengumpulan Data	35
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	36
1. Analisis Data	36
2. Teknik Analisis	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Peneliti	43
B. Hasil Penelitian	44
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	44
2. Gambaran Umum Jawaban Responden	48
3. Pengujian Data	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
1. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Alam Punti Kayu Palembang	64
2. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Alam Punti Kayu Palembang	67
3. Hasil Uji Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Alam Punti Kayu Palembang.....	71
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
 LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Pengunjung Taman Wisata Alam Pundi Kayu 3
Tabel I.2	Survei Pendahuluan : Alasan Krtidakpuasan Wisatawan 4
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel 32
Tabel IV.1	Hasil Penyebaran Kuesioner 46
Tabel IV.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 46
Tabel IV.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia 47
Tabel IV.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan 47
Tabel IV.5	Gambaran Umum Hasil Jawaban Responden Kepuasan Wisatawan 49
Tabel IV.6	Gambaran Umum Hasil Jawaban Responden kualitas pelayanan 51
Tabel IV.7	Gambaran Umum Hasil Jawaban Responden Kepuasan Wisatawan Promosi..... 54
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas 57
Tabel IV. 9	Hasil Uji Reliabilitas 58
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda 59
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi 61
Tabel IV.12	Hasil Uji F 62
Tabel IV.13	Hasil Uji t 63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ketetapan Selesai Riset
- Lampiran 2 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Fotocopy Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Plagiarism Checker X Originality Report
- Lampiran 5 Fotocopy Sertifikat AIK
- Lampiran 6 Fotocopy Sertifikat SPSS
- Lampiran 7 Fotocopy sertifikat pelatihan MS. Office
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Pengolahan Data (Tabulasi Data)
- Lampiran 10 Hasil Uji SPSS versi 26.0
- Lampiran 11 Daftar Tabel Distribusi r dan t
- Lampiran 12 Biodata Penulis

ABSTRAK

M. Adit Amirullah/212016195M/2021/pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan objek wisata alam panti kayu Palembang/Pemasaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan objek wisata alam panti kayu Palembang. Populasi pada penelitian adalah bersifat *infinite* (tidak terukur), karena populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung wisatawan yang berkunjung ke objek wisata alam panti kayu Palembang dengan teknik sampel menggunakan rumus *crochran* yang menghasilkan 68 responden. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif, dengan menggunakan data primer yang merupakan jawaban hasil kuesioner yang di isi responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan, teknis analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dibantu dengan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap agresivitas pajak baik secara simultan maupun secara parsial..


Kata kunci : kualits pelayanan, promosi dan kepuasan wisatawan

Abstrack

M. Adit Amirullah/212016195M/2021/The Influence of Service Quality and Promotion on Tourist Satisfaction at the Punti Kayu Natural Tourism Object in Palembang.

This study aimed to determine the effect of service quality and promotion on tourist satisfaction of Punti Kayu natural tourism object in Palembang. The population in this study was infinite (not measurable), because the population in this study were tourist visitors who visited the natural attractions of Punti Kayu Palembang with the sample technique used the Crochran formula which resulted in 68 respondents. This research was an associative type of research, using primary data which was the answer to a questionnaire that was filled in by the respondent. The analysis of the data in this study was a qualitative analysis which was then quantified, the technical analysis was multiple linear regression analysis assisted by SPSS version 26. The results showed that service quality and promotion variables had a significant effect on tax aggressiveness either simultaneously or partially.

Keywords: *service quality, promotion and tourist satisfaction*

No: 145	January 1, 2010	
---------	-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era Abad ke-21 telah berkembang sangat pesat dan metamorfosis yang berkesinambungan. Setiap orang disibukkan dengan pekerjaan dan kegiatannya masing-masing, rutinitas yang dialami orang dalam kesehariannya menimbulkan ketegangan, kebosanan, kejenuhan, dan mungkin bisa berakibat stres. Untuk meminimalisir perasaan tersebut berkembang negatif, dibutuhkan sarana untuk memulihkan kejernihan pikiran, mendapatkan inspirasi, dan kesegaran baru. Salah satu bentuk kegiatan yang efektif adalah dengan melakukan kegiatan berwisata.

Peningkatan kebutuhan konsumen akan jasa wisata berakibat pada semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan. Menurut Larian dan Oktarina (2018:54) wisatawan adalah setiap orang yang berpergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan tujuan Jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya menunjukkan bahwa sektor pariwisata terus mengalami pertumbuhan dan berpotensi untuk dikembangkan. Wisata merupakan kegiatan yang identik dengan aktifitas berlibur. Oleh karena itu suatu objek wisata harus memiliki keunggulan - keunggulan yang mampu menciptakan kepuasan bagi pengunjungnya setelah mengunjungi objek wisata tersebut.

Kepuasan wisatawan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Elvera,2020: 33). Kepuasan wisatawan merupakan satu hal yang menjadi harapan perusahaan yang menyediakan jasa, kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan wisatawan adalah persepsi wisatawan mengenai kualitas produk atau jasa. Perbandingan antara keduanya akan menimbulkan rasa puas atau tidak puas sehingga persepsi memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan.

Keunggulan suatu objek wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas objek wisata yang bersangkutan baik kualitas kebendaan maupun kualitas layanan pendukungnya. Menurut Tjiptono dalam Fauzi, Dkk (2019: 380) kualitas pelayanan mencerminkan semua dimensi penawaran produk atau jasa yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan, melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan diharapkan wisatawan akan merasa puas setelah melakukan kunjungan. Kepuasan wisatawan tersebut diharapkan mampu menjadi motivasi untuk melakukan kunjungan selanjutnya maupun mengajak orang-orang dekatnya agar mengunjungi objek wisata yang telah dikunjungi sebelumnya.

Secara tidak langsung kepuasan yang dirasakan pengunjung mampu membentuk aktivitas promosi yang dilakukan melalui pengunjung yang telah dilakukan pada suatu objek wisata. Promosi adalah kegiatan mempengaruhi

persepsi, sikap dan perilaku konsumen terhadap suatu toko ritel dengan segala penawarannya (Utami dalam Arianto,2021: 255).

Pengunjung yang telah mengunjungi objek wisata dan mengalami kepuasan akan memiliki kecenderungan memberikan rekomendasi kepada calon pengunjung lain untuk mengunjungi objek tersebut. Hal ini sangat menguntungkan pihak pengelola karena secara tidak langsung mendapatkan bantuan dari pengunjung dalam melakukan promosi.

Objek wisata Punti Kayu merupakan sebuah kawasan pelestarian alam dengan luas lahan sekitar 50ha yang dimanfaatkan untuk kegiatan pariwisata alam dan rekreasi di [Palembang, Sumatra Selatan](#). Terletak di tengah kota Palembang tepatnya di kawasan Km.7 Palembang, Kawasan taman punti kayu merupakan kawasan konservasi yang konsep pengembangannya berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan keanekaragaman jenis tumbuhan hayati dan satwa. Taman wisata alam punti kayu memiliki potensi berupa Panorama Hutan Pinus (pinus mercussi) yang memiliki nilai estetika pemandangan menarik, serta adanya kebun binatang mini/sarana edukasi dengan hewan liar yaitu kera ekor panjang (*macaca fascicularis*), beruk (*macaca nemistriana*), dan berbagai macam fasilitas lainnya seperti fasilitas *flying fox*, taman bermain, miniatur 7 keajaiban dunia, danau, dan *waterpark*. Punti Kayu menjadi tempat liburan favorit yang ramai dikunjungi warga kota Palembang khususnya pada akhir pekan dan hari-hari libur.

Berikut merupakan data jumlah wisatawan taman wisata punti kayu dari tahun 2014-2020:

Tabel I.1
Jumlah Pengunjung Taman Wisata Punti Kayu
Tahun 2014-2019

Tahun	Jumlah Pengunjung
2014	132.490
2015	95.958
2016	97.542
2017	141.435
2018	148.952
2019	126.408
2020	64.803

Sumber :Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Palembang.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah wisatawan taman wisata punti kayu sangat berfluktuatif, jumlah wisatawan mengalami penurunan yang sangat draktis ditahun 2015 dimana jumlah wisatawan pada tahun tersebut menurun hingga 35% dari 132.490 wisatawan menjadi 95.958 pengunjung. Namun ditahun 2016 dan 2017 mengalami peningkatan yang disebabkan adanya penambahan arena/fasilitas baru yang dapat menarik perhatian wisatawan dan terus meningkat hingga tahun 2018, ditahun 2019 jumlah wisatawan mengalami penurunan jumlah pengunjung sebanyak 10% dimana dari tahun sebelumnya terdapat 148.952 pengunjung menjadi 126.408 pengunjung. Dan ditahun 2020 dikarena kondisi pandemi kawasan wisata punti kayu mengalami penurunan jumlah pengunjung yang sangat besar, karena terhitung sejak Maret 2020 kawasan wisata ini ditutup sampai 11 Agustus 2020 baru dibuka kembali untuk umum.

Menurunnya kepuasan wisatawan objek wisata alam punti kayu disebabkan karena citra wisata yang sekarang dirasakan kurang alami dan terawat dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pengelolaan kolam dan masih banyaknya spot yang kurang diperhatikan. Kurangnya minat wisatawan untuk

melakukan kunjungan kembali ke objek wisata alam panti kayu karena memang terdapat banyak sekali objek wisata yang ada di Palembang sehingga membuat objek wisata alam ini kurang menjadi prioritas tempat rekreasi wisatawan. Selain itu masih kurangnya kemauan para wisatawan yang telah berkunjung ke objek wisata alam panti kayu untuk merekomendasikan objek wisata ini.

Untuk mendukung penelitian ini penulis melakukan survei pendahuluan terhadap kepuasan wisatawan, survey ini dilakukan dengan cara mewawancarai 45 orang wisatawan, hasil survei pendahuluan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Survei Pendahuluan
Alasan ketidakpuasan wisatawan

No.	Wisatawan	Jumlah (Orang)	%
1.	Kurangnya perawatan kandang satwa	10	22,2
2.	Pelayanan petugas yang tidak adil dan handal dalam membantu permasalahan.	3	6,67
3.	Kurangnya penyediaan tempat sampah	7	15,56
4.	Fasilitas Gazebo yang kurang nyaman	4	8,89
5.	Fasilitas tempat ibadah yang kurang baik	2	4,4
6.	Keamanan barang wisatawan	5	11,11
7.	Kurang menariknya promosi	6	13,3
8.	Jarang adanya promosi HTM	1	2,22
9.	Penyelenggaraan event yang kurang menarik	3	6,67
10.	Karyawan/Petugas yang kurang handal	4	8,89
Jumlah		45	100

Sumber : hasil wawancara Penulis,2021.

Dari tabel survey di atas dapat peneliti simpulkan kondisi saat ini terdapat beberapa fasilitas-fasilitas yang tersedia di sana yang tidak sesuai dengan yang diharapkan hal ini mengacu kepada kualitas pelayanan objek wisata alam pundi kayu. sebanyak 22,2% wisatawan menyatakan ketidakpuasannya karena kurangnya perawatan kandang hewan, sebanyak 15,56% menyatakan kurangnya penyediaan tempat sampah terlihat dari sampah yang berserakan apalagi ketika jumlah wisatawan meningkat menjadi salah satu alasan ketidakpuasan mereka, kemudian masih kurang nyamannya fasilitas gazebo yang diperuntukkan bagi wisatawan untuk bersantai atau berkumpul dengan keluarga karena kondisinya ada beberapa bagian yang rusak. Kemudian sebanyak 11,11% wisatawan berpendapat kurangnya jaminan akan barang yang dibawa wisatawan pada saat berwisata menjadikan menurunnya kepuasan wisatawan dalam menikmati wisata mereka. Selain itu pelayanan petugas dirasa kurang memuaskan karena petugas kurang dapat membantu wisatawan jika wisatawan mengalami suatu permasalahan, pelayanan terhadap wisatawan juga dirasa kurang adil apalagi ketika objek wisata sedang ramai pengunjung.

Pada bidang promosi juga dirasakan belum optimal karena pihak pengelola masih kurang dalam memanfaatkan media komunikasi visual, sehingga mengakibatkan pengelola wisata tidak memiliki alternatif media tambahan dan media promosi terkini. Beberapa media promosi yang pernah dilakukan dalam penyebaran informasi yang masih memiliki tampilan dan informasi yang minim seperti desain papan nama dan spanduk. Tidak dapat

dipungkiri daya tarik dari desain tersebut masih terlalu sederhana dan terkesan biasa saja, hanya menampilkan gambar foto biasa dan tulisan teks tanpa disertai variasi sedikitpun. Hal itu dirasa menimbulkan kesan kurang menarik dan terlihat seadanya, sehingga dirasa perlu dilakukan perubahan dalam media yang sudah ada. Promosi penjualan juga jarang sekali dirasakan oleh para wisatawan karena tidak ada potongan HTM terutama untuk wisatawan yang datang bersama keluarga. Selain itu 6,67% wisatawan menyatakan bahwa penyelenggaraan event kurang merekatkan hubungan masyarakat dengan objek wisata alam panti kayu Palembang, hal ini berdampak masih rendahnya tingkat masyarakat sekitar untuk memperkenalkan taman wisata alam panti kayu sebagai objek wisata yang dapat memberikan kepuasan wisatawan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah banyak menghubungkan kepuasan pengunjung dengan kualitas pelayanan, penelitian yang dilakukan oleh Sangkaeng (2015), Papyayanti (2019), dan Septian (2020) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2018) dan Kristanto (2018) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah promosi. Penelitian tentang variabel promosi sebelumnya telah dilakukan oleh Fauzi, Dkk (2019), Tjahjaningsih (2019) dan Arianto (2021) menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung

sedangkan menurut penelitian Sangkaeng (2015) bahwa variabel promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan *GAP Reseach* dan fenomena yang ada, maka penulis terdorong untuk melakukan pengujian kembali mengenai agresivitas pajak. Judul penelitian yang penulis lakukan adalah “**Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata panti kayu di Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah dan fenomena yang ada, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan objek wisata alam panti kayu Palembang baik secara simultan maupun parsial?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan objek wisata alam panti kayu Palembang baik secara simultan maupun parsial.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan penulis mengenai.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang dapat menjadi bahan masukan mengenai kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada objek wisata alam panti kayu Palembang.

3. Bagi alma mater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dan memunculkan ide serta gagasan baru untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Dwiki, Ananditya. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Geo Kreo Semarang*. [e-Journal UNDIP,2017]
- Agustina Shinta.2016. *Manajemen Pemasaran*. UB Press: Malang.
- Ari ardi, Susanto.2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan dan Minat Berkunjung Kembali pada Objek Wisata Air Owabong Kabupaten Purbalingga*. [Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi, Vol.XVII, No.2].
- Azliansyah, Teuku. Dkk.2020. *Pengaruh Promosi Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Istana Maimun Medan*. [Jurnal Prointegrita, Vol.4, No. 1]
- Daniel Septi, Asron Saputra. 2020. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall*. [Jurnal Manajemen, Vol.6, No.1, Hlmn: 43-53].
- Elvera.2020. *Pemasaran Pariwisata : Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan*. Scopindo : Surabaya.
- Fatmawati, Kalebos.2016. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan*. [Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol.4, No.3. Hlmn:489-502].
- Fauzi, Dkk. 2019. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel*. [Jesya Vol.2 No.2, Hlmn: 2614-3259].
- I Made Weda Satia, Negara. 2019. *Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali*. [Jumpa, Vol.6, No.1, Juli 2019].
- Kotler, Philips. Amstrong, Gary,M. 2012. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Listiawati, Dkk. 2017. *Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Indomaret Suralaya, Merak Banten*. [Jurnal Riset Akuntansi Terpadu, Vol.1, No.2, Hlm: 257-270].
- Lerian, Enno. Oktavia, Maharani. 2018. *Persepsi wisatawan 10ocal terhadap penyediaan fasilitas objek taman wisata alam pundi kayu di kecamatan alang-*

alang lebar kota Palembang. Jurnal Swarnabhumi Vol.3, N0.1 Februari 2018.

Melania, Karmelia. Elluawati, Jeanne. 2019. *The Role of Online Promotion and It's Effect in Destination Loyalty*. [Kinerja, Vol.22 No.2, 2018 Page 126-141].

Miguna astute, Agni rizkita Amanda.2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Budi Utama: Yogyakarta.

Ronald Aprianto. 2016. *Pengaruh Promosi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko BNI Elektronik*. [BBM, Buletin Bisnis & Manajemen, Vol.2 No. 01].

Stela Sangkaeng, dkk.2015. Pengaruh Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan do Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. [Jurnal EMBA, Vol.3, No.3, Hlmn:1089-1100].

Papyayanti, Cindy. 2019. *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Go-Jek (Studi pada pelanggan di Kota Yogyakarta)*. Di akses pada tanggal 30 Mei 2021 pada laman web <http://eprints.uad.ac.id/18011/1/JURNAL-dikonversi.pdf>

Peggy Rahma, Alana. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek*.

Diakses pada halaman web: [http://:repository.stieken.ac.id/719](http://repository.stieken.ac.id/719)