

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA KAWASAN
WISATA BENTENG KUTO BESAK
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Tania Wulandari

Nim : 212020272

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA KAWASAN
WISATA BENTENG KUTO BESAK
KOTA PALEMBANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Nama : Tania Wulandari

Nim : 212020272

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tania Wulandari
NIM : 212020272
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung
Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

- a) Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
- b) Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
- c) Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- d) 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, Februari 2024


METERAL TEMPEL
C1AKX842696575
Tania Wulandari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak
Kota Palembang
Nama : Tania Wulandari
Nim : 212020272
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Februari 2024

Pembimbing I

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN : 0206016702

Pembimbing II



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si
NIDN : 0219048501

Mengetahui
Dekan

U.h Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zula Prihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ “Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang
- ❖ “Meski sering gagal, aku tidak pernah berpikir bahwa angan-anganku itu adalah sesuatu yang tidak mungkin. Karena jika sekali saja aku berpikir seperti itu, maka kekuatan untukku bertahan pun akan menghilang. Jadi, tidak peduli saya terlihat ceroboh dan bodoh, saya selalu berpikir bahwa saya pasti bisa.”
- ❖ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Al-Baqarah :286)

Terucap syukur pada MU ya Allah Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Papa tersayang (H. Agustiar) dan mamaku sayang (Hj. Rokiya)
- ❖ Kakak (Teti gustina A.Md.Keb dan Abang M. Yusup S.H)
- ❖ Calon Imamku Yang Selalu Ada Dikala Suka Dan Duka Kgs. M Fikri Hayikal
- ❖ Teman-temanku Sukmaharani, Risda Kinanti, Mazda Abdi Yama, Dzikri Al Hamid, Azom Fahmi, Bagasio Dolfo Teman-Teman Seperjuangan.
- ❖ Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang". Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku Bapak H. Agustiar dan Ibu Hj. Rokiya yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, mendoakan, memberi dorongan semangat dan motivasi bahkan membiayai sampai dengan peneliti menyelesaikan pendidikan ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr.Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Mister Candra, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, SE, MM dan Ibu Nadia Afrilliana, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Sudarta Salman, SE, M.M dan Ibu Efrina Masdani, SE, M.Si selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal
7. Terima kasih kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dinas Pariwisata yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, dan juga responden yang membantu mengisi pertanyaan kuesioner.
8. Seluruh keluarga besarku H. Agustiar Daddy, Mommy, Sister and Brother yang selalu memberikan supportnya kepadaku Lov U All.

Akhir kata penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat Aamiin ya abbal 'alamin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.

Palembang, Mei 2023
Penulis,



Tania Wulandari
NIM : 212020272

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
Landasan Teori	9
Penelitian Sebelumnya.....	26
B. Kerangka Pemikiran	28

C. Hipotesis	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Operasionalisasi Variabel	34
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Data yang Diperlukan	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	48
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table I.1 Hasil Wawancara Pengunjung Objek Wisata Benteng Kuto Besak .	4
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel IV.1 Variabel Kepuasan Pengunjung.....	53
Tabel IV.2 Variabel Tangible	55
Tabel IV.3 Variabel Reliability.....	57
Tabel IV.4 Variabel Responsiveness	59
Tabel IV.5 Variabel Assurance.....	61
Tabel IV.6 Variabel Empathy	63
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas	65
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas	66
Tabel IV.9 Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Simultan).....	69
Tabel IV.11 Hasil Uji t (Parsial)	70
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar IV.1 Jenis Kelamin	50
Gambar IV.2 Usia Pengunjung	51
Gambar IV.3 Pendidikan Pengunjung	51
Gambar IV.4 Pekerjaan Pengunjung.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 : Tabel R
- Lampiran 8 : Tabel F
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Surat keterangan telah melakukan riset
- Lampiran 11 : Bukti pelunasan BPP
- Lampiran 12 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 13 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 14 : Sertifikat Turnitin
- Lampiran 15 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 16 : Sertifikat AIK
- Lampiran 17 : Sertifikat Lainnya
- Lampiran 18 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Tania Wulandari/212020272/2024/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pengunjung pada kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pengunjung pada kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dan *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 84,3% perubahan terhadap kepuasan pengunjung disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 15,7% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Kata kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Tania Wulandari/212020272/2024/ The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction in the Kuto Besak Fort Tourist Area, Palembang City.

This research aims to determine the influence of Service Quality simultaneously and partially on Visitor Satisfaction in the Kuto Besak Fort Tourism area, Palembang City. This research used 100 samples, the sampling technique used a nonprobability sampling technique using purposive sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used was a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the variables Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance have a positive regression coefficient, meaning that Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty and Assurance have a positive influence on Visitor Satisfaction. The results of the F test analysis carried out show that there is a significant influence of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty on Visitor Satisfaction in the Kuto Besak Fort Tourism area, Palembang City. The results of the partial Hypothesis t test show that Tangible, Reliability, Responsiveness and Assurance have a significant effect on Visitor Satisfaction and Emphaty has no significant effect. Analysis of the Coefficient of Determination shows that 84.3% of changes in visitor satisfaction are caused by the large contribution of the independent variable to the dependent variable in the research, while the remaining 15.7% is caused by other variables that are not in this research.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty Visitor Satisfactio

-

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran sebagai salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha sepp09o0i9lokkh u9 p-;p98iperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Poluan, 2019). Salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi pemasaran, konsumsi dan mengomersialisasikan relasi dengan konsumen untuk jangka waktu panjang. Setelah perusahaan melakukan kegiatan pemasaran, maka mengakibatkan adanya perilaku konsumen untuk mencari informasi, membeli, dan menggunakan produk yang ditawarkan. Setelah konsumen melakukan pembelian, maka akan ada rasa puas atau tidakpuas terhadap barang atau jasa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut (Huda dkk, 2017:3)

Kajian dari konsep pemasaran yang terpenting yaitu membahas kepuasan Pelanggan, Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan sektor pariwisata. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup pariwisata, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan cenderung untuk

berkunjung kembali. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan kunjungan (Mulyana, 2017)

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:204) “kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:90) jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Para pengelola objek wisata/perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan pelanggan akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain. Menurut Mulyapradana (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. kualitas pelayanan dmerupakan

titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Kotler (2019:284) terdapat lima penentu kualitas pelayanan yaitu : Keandalan (*Reability*), Bukti fisik (*tangibles*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Salah satu provinsi di Indonesia Sumatera Selatan mengembangkan aset dan potensi untuk sektor pariwisata di Sumatera Selatan. Objek wisata di Sumatera Selatan diharapkan dapat menjadi alternatif tujuan wisata. Seperti di provinsi lain di Indonesia, provinsi Sumatera Selatan memiliki beberapa bentuk dan kegiatan wisata, baik wisata alam, bahari, pantai, pegunungan, ini macam budaya, dan sejarah, dan sebagainya.

Salah satu objek wisata yang terkenal di wilayah provinsi Sumatera Selatan adalah Benteng Kuto Besak. Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) yang berada di Kota Palembang merupakan salah satu kawasan bersejarah yang memiliki nilai historis tinggi dengan menawarkan atraksi wisata berupa bangunan, prasarana fisik dan benda peninggalan bersejarah, serta didukung oleh plaza BKB sebagai sarana berkumpul aktivitas wisatawan di kawasan dan tempat penyelenggaraan event. Adapun obyek wisata dimaksud meliputi, Benteng Kuto Besak, Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, Masjid Agung Palembang, Monumen Perjuangan Rakyat, Kantor Walikota Palembang, dan lain

sebagainya. Selain itu, Kawasan BKB memiliki lokasi yang strategis yang berbatasan langsung di sebelah selatan dengan Sungai Musi dan lokasi BKB sebagai the best view ke Jembatan Ampera yang merupakan Landmark Kota Palembang. Oleh karena itu, kawasan ini menjadi aset yang berharga bagi sektor pariwisata (Sabila & Damayanti, 2017).

Sebagai salah satu destinasi wisata yang terkenal di Kota Palembang maka sebagai masyarakat perlu melakukan evaluasi mengenai apakah ada permasalahan atau kekurangan yang berada dikawasan Benteng Kuto Besak, maka peneliti melakukan survei pengamatan kepada pengunjung sebagai berikut:

Table I.1
Hasil Wawancara Pengunjung Objek Wisata Benteng Kuto Besak

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Fasilitas yang diberikan untuk pengunjung sudah baik	13	17
2	Kebersihan lingkungan dilokasi terawat dengan baik	14	16
3	Akses kelancaran keluar masuk parkir tidak bermasalah	9	21
4	Pedagang yang berjualan menyajikan makanan dengan cepat	10	20
5	Kesigapan petugas parkir membantu pengunjung mengeluarkan kendaraan	14	16
6	Petugas kebersihan yang tanggap membersihkan kawasan	13	17
7	Pengunjung merasa nyaman dan aman saat berwisata.	9	21
8	Keamanan kendaraan ditanggung jawab oleh pengelola	10	20
9	Disediakan air bersih bagi pengunjung yang ingin ke toilet	14	16
10	Kepedulian pengelola dalam menyediakan lahan parkir kendaraan	11	19

Sumber : wawancara peneliti terhadap pengunjung, 2023.

Berdasarkan hasil wawancara bersama 30 pengunjung objek wisata Benteng Kuto Besak ditemukan beberapa keluhan atas pertanyaan seperti :

Pernyataan pertama terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas ini terbukti dari responden yang menjawab, 13 responden yang menjawab ya dan 17 responden menjawab tidak mengenai fasilitas yang diberikan untuk pengunjung sudah baik. Pernyataan kedua terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 14 responden yang menjawab ya dan 16 responden menjawab tidak mengenai kebersihan lingkungan dilokasi terawat dengan baik.

Pernyataan ketiga terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas ini terbukti dari responden yang menjawab, 9 responden yang menjawab ya dan 21 responden menjawab tidak mengenai akses kelancaran keluar masuk parkir tidak bermasalah. Pernyataan keempat terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 10 responden yang menjawab ya dan 20 responden menjawab tidak mengenai pedagang yang berjualan menyajikan makanan dengan cepat.

Pernyataan kelima terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas ini terbukti dari responden yang menjawab, 14 responden yang menjawab ya dan 16 responden menjawab tidak mengenai kesigapan petugas parkir membantu pengunjung mengeluarkan kendaraan. Pernyataan keenam terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 13 responden yang menjawab ya dan 17 responden menjawab tidak

mengenai petugas kebersihan yang tanggap membersihkan kawasan.

Pernyataan ketujuh terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas ini terbukti dari responden yang menjawab, 9 responden yang menjawab ya dan 21 responden menjawab tidak mengenai pengunjung merasa nyaman dan aman saat berwisata.. Pernyataan kedelapan terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 10 responden yang menjawab ya dan 20 responden menjawab tidak mengenai keamanan kendaraan ditanggung jawab oleh pengelola.

Pernyataan kesembilan terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas ini terbukti dari responden yang menjawab, 14 responden yang menjawab ya dan 16 responden menjawab tidak mengenai pengunjung merasa nyaman dan aman saat berwisata. Pernyataan kesepuluh terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 11 responden yang menjawab ya dan 19 responden menjawab tidak mengenai keamanan kendaraan ditanggung jawab oleh pengelola

Berdasarkan uraian di atas maka judul yang peneliti bahas **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka terbentuklah rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, asurance, emphyaty,*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata

Benteng Kuto Besak Kota Palembang?

2. Adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang?
3. Adakah pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang?
4. Adakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang?
5. Adakah pengaruh jaminan (*asurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang?
6. Adakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, asurance, emphaty,*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.

5. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.
6. Untuk mengetahui empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.

2. Bagi Objek Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Kota Palembang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

Daftar Pustaka

- Alvianna, Stella, Fitria Earlike, Anwar Sani, Alwin Lasarudin, and Syarif Hidayatullah. (2020). "The Impact of Visitor Satisfaction Mediation from the Relationship between Marketing Information Systems , Tourist Destinations and Service Quality towards Returning Interest in Malang Topeng Village Tourism Destinations". *East African Scholars Multidisciplinary Bulletin Abbreviated Key Title:East African Scholars Multidiscip Bull.* ISSN 2617-4413 (Print) | ISSN 2617-717X
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2).
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Bogor. *Jurnal Parameter*, 6(1), 38-49.
- Asiati, D. I., dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang : NoerFikri Offset.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Detmuliati, A., Achnes, S., & Agus, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(2), 1-15.
- Gaspersz, Vincent. (2017). *Production Planning And Inventory Control*. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Hasan, Iqbal (2017). *Statistik II*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Huda, Nurul, Khamim, Hudori, dkk. (2017). *Pemasaran Syariah: Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- Kotler, P dan Keller, K, L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.
- Lestari, G. A., & Sudarijati, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1).
- Mulyana, G. T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Resort Kampoeng Strawberry Ciwidey (*Jurnal Doctoral Dissertation, Perpustakaan*)

- Mulyapradana, Aria dan Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.
- Poluan, F. M., Mandey, S., & Ogi, I. W. (2019). Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Minuman Kesehatan Instant Alvero). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Rahmah, P., Surlanti, S., Minarti, A., Abbas, M., Amrial, A., & Amriana, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Permandian Alam Lejja. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 6(2), 174-182.
- Sabila, S., & Damayanti, M. (2017). Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang. (*Jurnal Doctoral dissertation*).
- Setyo, P, E, (2017) Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono F, Diana, A. (2022). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019). *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-5. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Tjiptono, F. (2022), *Strategi Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*, Yogyakarta: Andi.
- Zelmiati, Waryono, Youmil. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Pandang Panjang. *Univ negeri padang. Published online:1-15*