

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA ALAM PUNTI KAYU  
KOTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Salwa Khalishah Ramadhani**

**Nim : 212022217**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2026**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA ALAM PUNTI KAYU**  
**KOTA PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**  
**Memproleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Salwa Khalishah Ramadhani**  
**Nim : 212022217**

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

**2026**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salwa Khalishah Ramadhani  
NIM : 212022217  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Pundi Kayu Kota Palembang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karyawan tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Srata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
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 kecuali secara tertulis dengan jelas 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, April 2026



Salwa Khalishah Ramadhani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota  
Palembang.  
Nama : Salwa Khalishah Ramadhani  
Nim : 212022217  
Program Studi : Ekonomi dan Bisnis  
Konsentrasi : Manajemen  
: Pemasaran

Diterima dan Disahkan Pada  
Tanggal, April 2026

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Mardiana Puspasari, S.E., M.Si.  
NIDN : 0226107001

Mengetahui,  
Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



*[Handwritten Signature]*

Dr. Zulcha Trihandayani, S.E., M.Si, CHRO  
NIDN : 0229057501

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”*

*(Q.S: Ar-Ra'd: 11)*

*“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”*

*(QS. Al-Insyirah (94): 5–6)*

*“menomor satukan Allah dan menjadikan orang lain terhormat”*

*(Drs. KH Jalal Suyuthi, S.H)*

Alhamdulillah Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Kepada Dosen Pembimbingku Ibu Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. dan Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si.
- ❖ Kepada Orang Tuaku Tercinta. Papaku Yudo Handoko, SH dan Mamaku Eva Mayori, S.Pd.
- ❖ Kepada Sahabat dan Teman-Teman Seperjuangan Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang Angkatan 2022.
- ❖ Kepada Almamater Tercinta

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalāmu‘alaikum warahmatullāhi wabarakātuh**

Alhamdulillahirabbil’alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Pundi Kayu Kota Palembang** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, serta kerendahan hati penulis mempersembahkan skripsi ini **terkhusus kepada kedua orangtua saya, Ayahanda yaitu Yudo Handoko, SH dan Ibunda yaitu Eva Mayori, S.Pd dan Saudariku Mishya Khayyirah Sabrina, dan saudaraku M. Fathan Laal Barraqie** yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis, memberikan dorongan motivasi, memberikan do’a, serta selalu ada disetiap masalah yang datang. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orangtua dan saudari/A yang sangat baik serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena keterbatasan yang dimiliki penulis baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman. Selesaiannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari do’a, bantuan, dorongan, bimbingan, serta motivasi dari beberapa pihak. Maka dengan kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya 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 selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si, CHRO dan Bapak Mister Candra, S.pd., M.M selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Dosen Pembimbing 1 Ibu Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M, dan Dosen Pembimbing 2 Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si yang telah membimbing, membantu, dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Eni Cahyani.,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama dibangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Terima kasih kepada BKSDA Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, dan juga responden yang membantu mengisi pertanyaan kuesioer.
9. Untuk kakak sepupuku Evi Febriani yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, terima kasih atas

segala waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu bersedia mendengarkan keluh kesah, memberi arahan saat aku kebingungan, dan tetap sabar membimbing di setiap proses yang tidak mudah. Kebaikan dan ketulusanmu menjadi bagian penting dari selesainya karya ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan keberkahan dan kebaikan yang berlipat ganda.

10. Untuk sahabat tersayang, khususnya Donna Febiyanti, Vissca Desiani, Della Lestari, Fauziah Eka Pratiwi, Dwi Eka Lestari, Chintya Veronica, Nasya Dzil Ulyah yang telah kebersamai setiap proses dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih atas dukungan, semangat, doa, saling berbagi informasi, saling menguatkan saat revisi datang bertubi-tubi dan kebersamaan yang tak ternilai. Terima kasih telah saling menguatkan di saat lelah, saling mengingatkan di saat lalai, dan tetap bertahan hingga di titik ini. Semoga segala perjuangan kita menjadi awal dari kesuksesan di masa depan. Semoga silaturahmi di antara kita tetap terjaga, tidak terputus oleh waktu dan kesibukan, serta selalu dipenuhi dengan kebaikan dan keberkahan.

11. Untuk teman-teman sebangunan, khususnya Putri Ayu Suci, Sarpika, Pasha Effrilia terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat, saling berbagi informasi, saling menguatkan saat revisi datang bertubi-tubi, hingga akhirnya kita bisa sampai di titik ini bersama. Terima kasih juga karena telah banyak membantu saya sejak awal penyusunan skripsi

hingga akhir, termasuk kesediaan kalian ketika saya sering menitipkan berkas karena jarak rumah saya yang cukup jauh. Maaf atas segala kerepotan yang mungkin saya sebabkan, dan terima kasih atas pengertian serta kebaikan kalian. Semoga segala usaha dan perjuangan kita membuahkan hasil terbaik, dan semoga silaturahmi di antara kita tetap terjalin dengan baik meskipun langkah kita nantinya berbeda arah.

12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri.

Teruntuk Salwa Khalishah Ramadhani, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan semesta hadirkan. Terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terima kasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terima kasih karena sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima

kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, meskipun demikian semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat bagi orang banyak. Aamiin.

Wassalāmu‘alaikum warahmatullāhi wabarakātuh.

Palembang, April 2026

Penulis,

Salwa Khalishah Ramadhani

NIM : 2120222217

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	13
A. Kajian Pustaka .....	13
B. Penelitian Sebelumnya.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Operasional Variabel .....	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Data Yang Digunakan .....	34
F. Metode Pengumpulan Data .....	33
G. Analisis Data .....	35

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>71</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>88</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1 Hasil Pra-riset 30 Responden.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel III.1 Hasil Operasional Variabel .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel IV.8 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel IV.9 Tangible.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel IV.10 Reliability .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel IV.11 Responsiveness .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel IV.12 Assurance.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel IV.13 Empathy .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel IV.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel IV.15 Hasil Uji F.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel IV.16 Hasil Uji t.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel IV.17 Koefisien Determinasi .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I.1 Rating Google Maps Taman Wisata Alam Pundi Kayu Palembang .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar I.II Grafik Jumlah Pengunjung TWA Pundi Kayu Palembang Tahun 2020-2024 .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar IV.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar IV.2 Berdasarkan Usia.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar IV.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar IV.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar IV.5 Berdasarkan Jenis Pendapatan .....</b>	<b>52</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian**
- Lampiran 2 Sistematika Penulisaan**
- Lampiran 3 Kuesioner**
- Lampiran 4 Tabel Tabulasi Responden**
- Lampiran 5 Frequency jawaban responden**
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi**
- Lampiran 8 Tabel Distribusi Uji F**
- Lampiran 9 Tabel Distribusi Uji t**
- Lampiran 10 Tabel Distribusi r**
- Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan**
- Lampiran 12 Surat Keterangan Selesai Riset**
- Lampiran 13 Surat Bebas BPP**
- Lampiran 14 Cek Plagiat Turnitin**
- Lampiran 15 Sertifikat AIK**
- Lampiran 16 Sertifikat SPSS**
- Lampiran 17 Sertifikat SKPI Strategi Pemasaran**
- Lampiran 18 Sertifikat SKPI Pelatihan Digital Marketing**
- Lampiran 19 Sertifikat SKPI Certified Product Development Manajer**
- Lampiran 20 Sertifikat SKPI Certified Green Marketing Leader**
- Lampiran 21 Sertifikat Aplikasi Komputer Dalam Bisnis**
- Lampiran 22 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer**
- Lampiran 23 Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi**
- Lampiran 24 Artikel**
- Lampiran 23 Biodata Penulis**

## ABSTRAK

### **Salwa Khalishah Ramadhani/ 212022217/ 2026/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (2) Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (3) Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (4) Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (5) Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (6) Pengaruh empati terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan (1) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (2) ada pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (3) ada pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (4) ada pengaruh signifikan ketanggapan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (5) ada pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang, (6) ada pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan pengunjung dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 74,1%.

**Kata kunci: kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) dan kepuasan pengunjung.**

## **ABSTRACT**

***Salwa Khalishah Ramadhani/ 212022217/ 2026/ The Effect of Service Quality on Visitor Satisfaction at Taman Wisata Alam Punti Kayu, Palembang City.***

*This study aims to determine: (1) the effect of service quality on visitor satisfaction at Punti Kayu Nature Park, Palembang City; (2) the effect of tangibles on visitor satisfaction; (3) the effect of reliability on visitor satisfaction; (4) the effect of responsiveness on visitor satisfaction; (5) the effect of assurance on visitor satisfaction; and (6) the effect of empathy on visitor satisfaction at Punti Kayu Nature Park, Palembang City. The sample consisted of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. This study utilized both primary and secondary data collected through questionnaires. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that: (1) service quality has a significant effect on visitor satisfaction at Punti Kayu Nature Park, Palembang City; (2) tangibles have a significant effect on visitor satisfaction; (3) reliability has a significant effect on visitor satisfaction; (4) responsiveness has a significant effect on visitor satisfaction; (5) assurance has a significant effect on visitor satisfaction; and (6) empathy has a significant effect on visitor satisfaction at Punti Kayu Nature Park, Palembang City. Furthermore, the coefficient of determination shows that service quality contributes 74.1% to visitor satisfaction.*

***Keywords: service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and visitor satisfaction.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemasaran sebagai salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia usaha. pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Pemasaran adalah sebuah proses interaksi antara manusia dimana di dalamnya mendapatkan apa yang di butuhkan satu sama lain baik individu maupun kelompok mengidentifikasi memenuhi kebutuhan dan keinginan dengan cara menciptakan nilai bagi konsumen untuk awal yang baik dalam membangun hubungan dengan mereka dan menarik para pelanggan lainnya.

Menurut Kotler dan Keller (2017:62) pemasaran merupakan salah satu proses sosial dan manajemen, dimana individu dan kelompok memperoleh kebutuhan dan keinginan mereka dengan membuat, menawarkan, dan mempertukarkan produk berharga dengan pihak lain. Menurut Tjiptono dan Diana (2020:3), pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa. Sehingga pengertian pasar tidak lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktifitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen.

Perilaku konsumen juga merupakan salah satu elemen penting dalam strategi pemasaran, karena membantu perusahaan memahami bagaimana konsumen membuat keputusan pembelian. Perilaku konsumen mencakup seluruh proses yang dilalui oleh konsumen mulai dari mengenali kebutuhan, mencari informasi,

mengevaluasi alternatif, hingga akhirnya memutuskan untuk membeli produk atau layanan. Menurut Novidiantoko (2018:48), perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan adanya suatu proses pembelian, pada saat itu konsumen melakukan aktivitas seperti melakukan pencairan, penelitian, dan pengevaluasian produk dan jasa product and services.

Salah satu kajian dari konsep pemasaran yaitu Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan 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.

Salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Mulyapradana (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. kualitas pelayanan di merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila

Pariwisata ialah aktivitas perjalanan yang dilaksanakan sekelompok atau seseorang ke suatu destinasi dengan bertujuan untuk berlibur, mengembangkan diri, atau mengeksplorasi keunikan yang dimiliki tempat tersebut, dalam waktu yang terbatas. Kegiatan ini melibatkan berbagai bentuk aktivitas wisata yang didukung oleh sarana dan prasarana dari masyarakat, pelaku usaha, serta pemerintah. Secara umum, pariwisata dapat diartikan sebagai aktivitas sementara yang dilakukan seseorang dengan meninggalkan tempat tinggalnya untuk mengunjungi suatu kawasan wisata, bukan untuk menetap, melainkan untuk rekreasi dan menikmati layanan yang tersedia selama berada di lokasi tersebut (Yoeti dalam Wirawan, 2021).

Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu merupakan salah satu kawasan konservasi sekaligus destinasi wisata alam yang terletak di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Kawasan ini dikenal sebagai hutan pinus yang berada di tengah kota dan memiliki fungsi ekologis sebagai paru-paru kota yang mampu menghasilkan udara segar serta membantu menjaga keseimbangan lingkungan. Selain berfungsi sebagai kawasan konservasi, Taman Wisata Alam Punti Kayu juga dimanfaatkan sebagai tempat rekreasi, edukasi lingkungan, serta penelitian. Keberadaan kawasan ini menjadikannya salah satu tujuan wisata alam yang cukup dikenal oleh masyarakat Kota Palembang maupun wisatawan dari luar daerah.

Pengelolaan kawasan Taman Wisata Alam Punti Kayu berada di bawah kewenangan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Sumatera Selatan, yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Kehutanan. BKSDA memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola kawasan konservasi,

melindungi serta melestarikan sumber daya alam hayati beserta ekosistemnya. Selain itu, BKSDA juga memiliki kewenangan dalam mengatur pemanfaatan kawasan konservasi agar tetap memberikan manfaat bagi masyarakat tanpa mengurangi fungsi utamanya sebagai kawasan pelestarian alam.

Dalam pengelolaan sarana dan prasarana wisata di kawasan TWA Punti Kayu, BKSDA Sumatera Selatan bekerja sama dengan pihak ketiga dari sektor swasta yaitu PT Indosuma Putra Citra (IPC). Pemanfaatan kawasan tersebut dilakukan berdasarkan izin PBPSWA (Perizinan Berusaha Pemanfaatan Sarana Wisata Alam) yang diberikan melalui Surat Keputusan Nomor SK.735 Tahun 1999 tentang Pemberian Izin Pengusahaan Pariwisata Alam kepada PT IPC, yang diterbitkan pada tanggal 22 September 1999. Melalui izin tersebut, PT IPC diberikan kewenangan untuk memanfaatkan dan mengelola sarana wisata, seperti penyediaan fasilitas rekreasi serta pengembangan wahana wisata, sementara BKSDA tetap menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian guna menjaga kelestarian kawasan konservasi. Dengan adanya kerja sama tersebut diharapkan pengelolaan wisata dapat berjalan lebih optimal sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pengunjung yang datang ke kawasan Taman Wisata Alam Punti Kayu.



**Gambar I.I**  
**Rating Google Maps Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang**  
**Sumber: Google Maps, 2025**

Selain kondisi fasilitas dan pelayanan yang masih perlu perbaikan, tingkat kepuasan pengunjung juga dapat dilihat dari ulasan yang diberikan pengunjung melalui platform digital. Berdasarkan hasil penelusuran pada Google Maps, Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang memperoleh rating 4,2 dari 5 bintang berdasarkan sekitar 7.900 ulasan pengunjung. Meskipun rating tersebut tergolong cukup baik, masih terdapat berbagai ulasan negatif yang berkaitan dengan kebersihan, kelengkapan fasilitas, serta kualitas pelayanan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang diterima, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung.



**Gambar I.II**

**Grafik jumlah pengunjung TWA Punti Kayu Palembang Tahun 2020–2024**  
**Sumber: BKSDA Sumatera Selatan**

Fenomena menurunnya minat kunjungan ke Taman Wisata Alam Punti Kayu juga dapat dilihat dari data jumlah pengunjung dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Sumatera Selatan, jumlah pengunjung TWA Punti Kayu pada tahun 2020 tercatat sebanyak 48.240 orang, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 26.073 orang. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung sempat mengalami peningkatan

menjadi 30.930 orang, namun kembali menurun drastis pada tahun 2023 menjadi 12.347 orang. Pada tahun 2024 jumlah pengunjung meningkat kembali menjadi 15.285 orang, namun angka tersebut masih belum menunjukkan pemulihan yang signifikan. Penurunan dan fluktuasi jumlah pengunjung ini mengindikasikan adanya permasalahan yang perlu diperhatikan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Sebagai salah satu destinasi wisata yang terkenal di Kota Palembang, penting bagi pemerintah kota untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai permasalahan atau kekurangan yang mungkin terdapat di kawasan Taman Wisata Alam Punti Kayu. Berikut hasil wawancara peneliti terhadap pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu sebagai berikut:

Tabel 1.1

## Hasil wawancara tentang Kepuasan Pengunjung dan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah kualitas pelayanan TWA Punti Kayu yang diberikan sudah memenuhi yang diharapkan	10	20
2	Apakah pengunjung akan menganjurkan orang lain untuk berkunjung	9	21
3	Apakah pengalaman yang didapatkan pengunjung membuat keinginan untuk merekomendasi TWA Punti Kayu.	12	18
4	Apakah TWA Punti Kayu fasilitas lengkap dan terjaga baik ( <i>tangible</i> )	8	22
5	Apakah tempat wahana terawat dengan baik ( <i>tangible</i> )	5	25
6	Apakah penataan fasilitas TWA Punti kayu cukup menarik ( <i>tangible</i> )	12	18
7	Pegawai pengelola wisata TWA Punti Kayu cepat merespon keluhan pengunjung ( <i>reability</i> )	13	17
8	Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung selalu konsisten sesuai standar ( <i>reability</i> )	14	16
9	Informasi pelayanan TWA Punti Kayu ketersediaan fasilitas sudah disampaikan secara akurat ( <i>reability</i> )	11	19
10	Pegawai pengelola wisata cepat memberikan bantuan ke pengunjung ( <i>responsiveness</i> )	15	15
11	Pegawai pengelola wisata siap sedia membantu pengunjung kapanpun yang membutuhkan bantuan ( <i>responsiveness</i> )	13	17
12	Pengelola wisata TWA Punti Kayu merespons keluhan permintaan pengunjung dengan cepat ( <i>responsiveness</i> )	7	23
13	Pegawai pengelola wisata selalu sopan dan dapat dipercaya ( <i>assurance</i> )	12	18
14	Pengunjung merasa aman saat berkunjung ke TWA Punti Kayu. ( <i>assurance</i> )	13	17
15	Petugas penjaga wisata TWA Punti Kayu memiliki kemampuan yang dapat dipercaya dalam menjaga keamanan dan ketertiban ( <i>assurance</i> )	14	16
16	Pelayanan wisata di TWA Punti kayu dengan sikap yang ramah ( <i>Empathy</i> )	15	15
17	Informasi mengenai layanan yang dibutuhkan pengunjung disampaikan dengan jelas dan tepat oleh petugas ( <i>empathy</i> )	12	18
18	Pegawai pengelola wisata di TWA Punti Kayu memberikan perhatian tinggi pada tiap pengunjung ( <i>empathy</i> )	13	17
<b>Jumlah</b>		<b>30 Responden</b>	

Sumber : Hasil wawancara pra riset peneliti terhadap pengunjung, 2025

Berdasarkan hasil pra riset tabel 1.2 bisa dijelaskan terdapat 30 responden memberikan rata-rata tidak setuju terhadap taman wisata alam Punti Kayu Kota Palembang, ditemukan beberapa keluhan atas pernyataan sebagai berikut:

Mengenai variabel kualitas pelayanan, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap kualitas pelayanan TWA Punti Kayu yang diberikan, baik dari kesesuaian pelayanan dengan harapan pengunjung, kesediaan pengunjung untuk menganjurkan kepada orang lain, maupun pengalaman yang diperoleh dalam menumbuhkan keinginan untuk kembali berkunjung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung sehingga minat untuk merekomendasikan dan melakukan kunjungan ulang masih rendah.

Mengenai variabel *tangible* dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap kondisi fasilitas fisik TWA Punti Kayu, baik dari segi fasilitas yang terurus dan tidak terbengkalai, perawatan danau pada area wahana, maupun penataan fasilitas yang menarik. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang dimiliki TWA Punti Kayu masih belum optimal sehingga belum mampu memberikan kenyamanan serta daya tarik yang maksimal bagi pengunjung.

Mengenai variabel *reliability*, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap keandalan pelayanan TWA Punti Kayu, baik dari segi kecepatan pegawai dalam merespon keluhan pengunjung, konsistensi pelayanan yang diberikan sesuai standar, maupun penyampaian informasi mengenai ketersediaan fasilitas yang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan

pelayanan yang diberikan masih belum optimal sehingga belum mampu memenuhi harapan pengunjung secara konsisten.

Mengenai variabel *responsiveness*, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap ketanggapan pegawai pengelola wisata TWA Pundi Kayu dalam memberikan pelayanan, baik dari segi kecepatan pegawai pengelola wisata dalam memberikan bantuan kepada pengunjung, kesiapsiagaan pegawai dalam membantu pengunjung kapanpun dibutuhkan, maupun kecepatan pengelola dalam merespons keluhan dan permintaan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan masih belum optimal sehingga belum mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan pengunjung.

Mengenai variabel *assurance*, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap jaminan pelayanan yang diberikan di TWA Pundi Kayu, baik dari segi kesopanan kepercayaan terhadap pegawai, pengunjung merasa aman saat berkunjung ke TWA Pundi Kayu., maupun kemampuan petugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan masih belum optimal sehingga belum sepenuhnya mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pengunjung.

Mengenai variabel *empathy*, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap kepedulian pegawai TWA Pundi Kayu dalam memberikan pelayanan, baik dari segi keramahan pegawai, kejelasan dan ketepatan penyampaian informasi yang dibutuhkan pengunjung, maupun perhatian pegawai terhadap setiap pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati

dalam pelayanan masih belum optimal sehingga belum mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang bersifat personal kepada pengunjung.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang?
5. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang?
6. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang.
2. Untuk mehetahui pengaruh kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *realibility* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang.
4. Untuk megetahui pengaruh kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang.
5. Untuk megetahui pengaruh kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Empathy* terhadap kepuasan pengunjung taman wisata alam Punti Kayu kota Palembang.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran guna penerapan teori-teori yang di sudah diperoleh dibangku kuliah.

## 2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat bagi unit penelitian khususnya di bidang manajemen pemasaran mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Punti Kayu kota Palembang.

## 3. Bagi Almamater

Dapat menjadi salah satu bahan referensi dan sebagai bahan pertimbangan jika melakukan penelitian yang serupa untuk para penelitian-penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. (2021). *Metode Penentuan Sampel dalam Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Almira, R. K. (2024). Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(1), 12–20.
- Asiati. (2019). *Metode Analisis Data Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Chintia Monica, R., dkk. (2023). Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(3), 41–50.
- Diah Isnaini, R., dkk. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dian Septiani. (2021). *The effect of tourist facilities and service quality on visitor satisfaction in Mount Gede Pangrango National Park*. *Jurnal Pariwisata Internasional*, 6(2), 88–97.
- Dwi Utami, S., dkk. (2020). Ketanggapan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 100–110.
- Halim, A., dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Dimensinya*. Jakarta: Kencana.
- Hasan, M. I. (2017). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, A., dkk. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Surabaya: CV Citra Media.
- Hidayati, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata pemandian alam Banyubiru. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 4(2), 87–96.
- Hulu, P. S., dkk. (2024). Jaminan layanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi*, 12(1), 20–30.
- Indrasari, M. (2019). *Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kartini Tampanguma, I., dkk. (2022). Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 14(1), 33–41.
- Lim, A., & Lestari, R. B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 5(3), 45–55.
- Mulyana. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyapradana, A. (2018). *Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Novidiantoko. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pratama, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(1), 22–30.
- Putri Meilani. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Safni, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Padang: Penerbit Sahabat Alam.
- Sahr. (2021). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wirawan. (2021). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa