

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA
DANAU BIRU INDRALAYA**



SKRIPSI

NAMA : DEA SAFITRI

NIM 212022191

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA
DANAU BIRU INDRALAYA**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Skripsi

Nama : Dea Safitri

Nim: 212022191

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dea Safitri

Nim 212022191

Fakultas : Ekonomi

dan Bisnis Program Studi :

Manajemen Konsentrasi

: Pemasaran

Judul Proposal : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya.

Dengan ini saya menyatakan :

1. 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.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah atau dipublikasikan dengan orang lain secara tertulis dengan jelas tercantum dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpang dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norman yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2026



Dea Safitri

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Wisata Danau Biru Indralaya
Nama : Dea Safitri
Nim : 212022191
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, September 2026

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

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

**Mengetahui:
Dekan**

u.b. Ketua Program Studi Manajemen,



Dr. Mister Candra, S.Pd., M.Si
NIDN : 1005068902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Motto”

“Allah SWT, tidak mengatakan hidup ini mudah, Tetapi Allah SWT,berjanji
bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Isyirah : 5-6)

“ Aku Membahayakan Nyawa Ibu Untuk Lahir ke Dunia, Jadi Tidak Mungkin
Aku Tidak Ada Artinya, Dan Aku Membuat Ayahku Bekerja Setiap Hari Hingga
Lelah, Jadi Aku Pastikan Lelahnya Tidak Sia Sia”

(Penulis)

“persembahan”

Dengan ini, Kupersembahkan teruntuk orang-orang yang ku sayang :

- ❖ Kedua Orang tua Bapak Taufik Hidayat dan Ibu Nestri Hadiana
- ❖ Untuk Ketiga adik” saya, Delpia, Dinda Kanya Dewi, dan Dewiya Nadiva.
- ❖ Untuk nenek saya, Hadiana.
- ❖ Bapak/Ibu dosen yang telah membimbing perkuliahan saya. Untuk pembimbing skripsi saya, Prof.Dr.Sri Rahayu, S.E.,M.M dan Mardiana Puspasari, S.E, M.Si
- ❖ Untuk seluruh teman-teman saya dan lainnya.
- ❖ Almameter

PRAKARYA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Danau Biru Indralaya” dengan lancar dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan kekeliruan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, arahan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang. Vii
2. Ibu Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang. II dan selaku Dosen Pembimbing I skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah di berikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Mister Candra S.Pd., M.Si dan Dr. Dina Rosi, S.E., M.Si

selaku Ketua Program Studi dan Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Mardiana Puspasari, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing II skripsi, perjalanan menyelesaikan skripsi ini tidak selalu mudah, Ada momen di mana Penulis ragu dengan kemampuan diri sendiri dan hampir kehilangan arah. Namun, Ibu tidak hanya meluruskan alur pemikiran dan memberi arahan yang jelas, tetapi juga memberikan dorongan moral yang membuat Penulis percaya bahwa Penulis bisa menyelesaikannya. Sekali lagi Terima Kasih bu, Semoga Allah membalas semua kebaikan Ibu dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang berlimpah.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Teruntuk Cinta Pertama penulis Bapak Taufik Hidayat, Terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan kehidupan yang terbaik untuk anak perempuannya, berkorban keringat, tenaga, dan pikiran. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dengan amat baik, memberikan motivasi yang luar biasa, dukungan moral dan material serta doa sehingga meringankan langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk Ibunda tercinta penulis Ibu Nestri Hadiana, Sosok luar biasa yang menjadi tempat pendidikan pertama penulis. Terima kasih sebesar-besarnya atas cinta yang tidak bertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Terima kasih telah menjadi wanita kuat, hebat dan sabar untuk

mendampingi penulis dari awal hingga bisa berada di titik ini. Terima kasih sudah menjadi sosok terbaik dalam kehidupan penulis. Jika suatu hari nanti penulis berhasil, percayalah, itu bukan karena penulis hebat. Itu karena ada doa Ibu yang tidak pernah putus menyebut nama buah hatinya. Terima kasih sudah bertahan untuk buah hatimu.

8. Ucapan terima kasih yang paling tulus penulis sampaikan kepada Ibu Hadiana (Nenek tercinta penulis) terima kasih telah merawat dan membesarkan penulis dengan penuh cinta layaknya seorang ibu kepada anaknya. Terimakasih atas semua doa dan dukungannya.
9. Untuk ketiga adik-adikku terkasih, Delpia, Dinda kanya Dewi, Dewiya Nadiva, Terima kasih telah menjadi sumber semangat untuk penulis, Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis, Tumbuhlah lebih baik dan menjadi versi yang paling hebat, Adikku.
10. Khusus sahabat seperjuangan penulis Delvi, Yubil, Clara, Dini, Sefti, Mutia, Anis, Deva, dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis, dan terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

Penulis merasa masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi semoga bermanfaat untuk para pembaca maupun peneliti setelah penulis. Terima

kasih untuk seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam penelitian ini.

*Aqulu qawli hadza wa astaghfirallahi li walakum, fastaghfiruh innah hu huwal
ghafur rahim*

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Agustus 2026

Dea Safitri

DAFTAR ISI

Halaman Luar Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Moto Dan Persembahan.....	v
Prakarya	vi
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Sebelumnya	18
C. Kerangka Penelitian.....	22
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	29
C. Operasionalisasi Variabel	30
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Data yang Diperlukan	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	33

G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	35
H. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil wawancara tentang kepuasan

Tabel III.1 Operasional Variabel

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel IV.3 Kepuasan pengunjung (Y)

Tabel IV.4 *Tangible* (X1)

Tabel IV.5 *Reliability* (X2)

Tabel IV.6 *Responsiveness* (X3)

Tabel IV.7 *Assurance* (X4)

Tabel IV.8 *Empathy* (X5)

Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel IV.10 Hasil Uji F

Tabel IV.11 Hasil Uji t

Tabel IV.12 Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Gambar Rating Maps Wisata Danau Biru Indralaya

Gambar I.II Gambar Grafik Jumlah Pengunjung Wisata Danau Biru Indralaya

Gambar IV.1 Gambar Responden Jenis Kelamin

Gambar IV.2 Gambar Responden Berdasarkan Usia

Gambar IV.3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar IV. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Kuisisioner
- Lampiran 3. Surat Riset
- Lampiran 4. Tabulasi Data
- Lampiran 5. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 6. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10. Distribusi r tabel 10% ($df=30-2$)
- Lampiran 11. Distribusi F Tabel 10% ($df_1=6-1=5$ dan $df_2 = 100-6=94$)
- Lampiran 12. Distribusi t Tabel 10% ($df =100-6= 94$)
- Lampiran 13. Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 14. Sertifikat-Sertifikat Pendukung

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung
Pada Wisata Danau Biru Indralaya**

ABSTRAK

**Dea Safitri/212022191/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada
Wisata Danau Biru Indralaya**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Wisata Danau Biru Indralaya, dengan sampel yang digunakan sebanyak **100 responden** yang ditarik dengan teknik **purposive sampling**. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah **analisis regresi linier berganda** dengan bantuan program SPSS. Hasil uji F membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya dengan nilai Fhitung sebesar **243,003** dan tingkat signifikansi **0,000**. Hasil uji t membuktikan bahwa dimensi ***tangible*, *reliability*, dan *empathy*** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan dimensi ***responsiveness* dan *assurance*** tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dimensi ***reliability*** memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai koefisien sebesar **0,319**.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Wisata Danau Biru Indralaya

ABSTRACT

Dea Safitri/212022191/ The Effect of Service Quality on Visitor Satisfaction at Danau Biru Indralaya Tourism

This study aims to determine the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on visitor satisfaction at Danau Biru Indralaya Tourism. This research is associative in nature. The population of this study consists of visitors to Danau Biru Indralaya Tourism, with a sample of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. The data used include primary and secondary data, gathered through questionnaires, interviews, observations, and documentation. The analytical technique applied is multiple linear regression analysis using the SPSS software. The F-test results prove that service quality simultaneously has a significant effect on visitor satisfaction at Danau Biru Indralaya Tourism, with an $F_{calculated}$ value of 243.003 and a significance level of 0.000. The t-test results demonstrate that tangibles, reliability, and empathy have a positive and significant effect on visitor satisfaction, whereas responsiveness and assurance do not have a significant effect on visitor satisfaction. The reliability dimension exerts the most dominant influence on visitor satisfaction, with a coefficient value of 0.319.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Danau Biru Indralaya Tourism

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Indrasari (2019) Manajemen Pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien. Dapat juga diartikan sebagai alat untuk analisis, perencanaan, penerapan serta pengendalian suatu program dalam perusahaan yang sudah dirancang untuk menciptakan, membangun dan juga mempertahankan pertukaran agar bisa memberikan keuntungan. Keuntungan ini nantinya digunakan sebagai jalan untuk mencapai tujuan utama sebuah bisnis atau perusahaan.

Menurut Arief, Permatasari, & Fandiyanto (2023) pemasaran adalah suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa tersebut, sehingga terjadi transaksi atau penukaran antara produsen dengan konsumen.

Menurut Indrasari (2019) Salah satu kajian dalam pemasaran adalah kualitas pelayanan. Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (Total Quality

Management) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama.

Menurut hasibuan, harahap, & lubis (2021), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Industri pariwisata saat ini telah menjadi salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Persaingan antar destinasi wisata menuntut pengelola untuk tidak hanya mengandalkan keindahan alam, tetapi juga keunggulan dalam memberikan pelayanan. Dalam perspektif manajemen pemasaran, keberhasilan suatu destinasi wisata sangat bergantung pada kemampuan pengelola dalam menciptakan kepuasan konsumen agar tercipta loyalitas dan citra positif.

Kabupaten Ogan Ilir memiliki potensi wisata yang unik, salah satunya adalah Danau Biru Indralaya. Destinasi ini menawarkan daya tarik visual berupa air yang berwarna biru jernih dengan suasana alam yang khas. Fenomena viralnya objek wisata ini di media sosial menunjukkan adanya minat masyarakat

yang tinggi terhadap wisata berbasis alam (nature-based tourism) di wilayah penyangga seperti Indralaya. Sebagai destinasi yang sedang berkembang, Danau Biru memiliki peluang besar untuk menjadi ikon wisata unggulan di Ogan Ilir. Meskipun

memiliki keunggulan dari segi estetika alam, keberlanjutan sebuah objek wisata sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) seringkali menjadi titik lemah bagi pengelola wisata baru.

Berdasarkan pengamatan awal atau keluhan yang sering muncul pada ulasan wisatawan, terdapat indikasi bahwa kenyamanan pengunjung belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari keterbatasan fasilitas penunjang (sarana prasarana), manajemen parkir yang kurang tertata, hingga keramahan petugas di lapangan. Jika standar pelayanan ini tidak dipenuhi, maka ekspektasi wisatawan yang datang akan menurun, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya. Dalam konteks Danau Biru Indralaya, jika kualitas pelayanan yang diterima wisatawan berada di bawah harapan, maka mereka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, pelayanan yang prima akan mendorong wisatawan untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain dan melakukan kunjungan ulang.

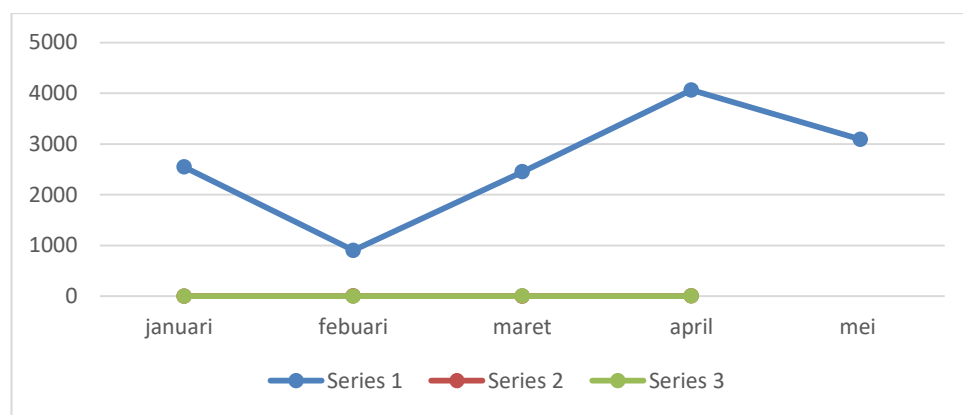


Gambar I.I
Rating Google Maps Wisata Danau Biru Indralaya
Sumber: Google Maps, 2026

Berdasarkan hasil penelusuran pada Google Maps, wisata danau biru indralaya memperoleh rating 4,2 dari 5 bintang berdasarkan sekitar 383 ulasan pengunjung. Meskipun rating tersebut tergolong cukup baik, masih terdapat

berbagai ulasan negatif yang berkaitan dengan kurangnya tempat berteduh, 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.

Grafik Jumlah Pengunjung Wisata Danau Biru Indralaya



Gambar I.II

Grafik Jumlah Pengunjung Wisata Danau Biru Indralaya januari-mei, 2026

Sumber: Wisata Danau Biru Indralaya

Fenomena menurunnya minat kunjungan ke Wisata Danau Biru Indralaya juga dapat dilihat dari data jumlah pengunjung dalam beberapa bulan terakhir. Berdasarkan data dari Sumber Wisata Danau Biru Indralaya, jumlah pengunjung wisata danau biru indralaya pada bulan januari tercatat sebanyak 2.546 orang, kemudian mengalami penurunan drastis pada bulan febuari menjadi 904 orang. Pada bulan maret jumlah pengunjung sempat mengalami peningkatan menjadi 2.451 orang, namun kembali meningkat pada bulan april menjadi 4.063 orang. Pada bulan mei jumlah pengunjung menurun menjadi 3.093 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 Indralaya, penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai permasalahan atau kekurangan yang mungkin terdapat di kawasan Wisata Danau Biru Indralaya. Berikut hasil wawancara peneliti terhadap pengunjung Danau Biru Indralaya sebagai berikut:

Tabel 1.III
Hasil wawancara tentang kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Kualitas pelayanan wisata danau biru indralaya yang di berikan sudah memenuhi yang diharapkan	11	19
2	Pengunjung akan menganjurkan orang lain untuk berkunjung	10	20
3	Pengalaman yang didapatkan pengunjung membuat keinginan untuk merekomendasikan wisata danau biru.	13	17
4	Fasilitas Wisata danau biru sudah cukup lengkap (<i>tangible</i>)	14	16
5	Lokasi objek wisata danau biru indralaya sudah cukup baik (<i>tangible</i>)	13	17
6	Penampilan Bangunan pada wisata danau biru sudah siap (<i>tangible</i>)	9	21
7	Pegawai danau biru indralaya cepat respon keluhan pengunjung (<i>reability</i>)	14	16
8	Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung selalu konsisten sesuai standar (<i>reability</i>)	12	18
9	Informasi pelayanan wisata danau biru indralaya tersedia fasilitas sudah di sampaikan secara akurat (<i>reability</i>)	10	20
10	Pegawai cepat memberikan bantuan ke pengunjung (<i>responsiveness</i>)	18	12
11	Pegawai siap sedia membantu pengunjung kapanpun yang membutuhkan bantuan (<i>responsiveness</i>)	14	16
12	Pengelola wisata danau biru indralaya merespon keluhan permintaan pengunjung dengan cepat (<i>responsiveness</i>)	7	23
13	Pengunjung sudah merasa aman terhadap jaminan pelayanan (<i>assurance</i>)	14	16
14	Informasi keselamatan, seperti papan peringatan dan petunjuk darurat, tersedia dengan jelas di area wisata. (<i>assurance</i>)	13	17
15	Petugas penjaga wisata danau biru memiliki kempuan yang dapat dipercaya dalam menjaga keamanan dan keterlibatan (<i>assurance</i>)	11	19
16	Pelayanan di wisata danau biru indralaya dengan sikap yang ramah (<i>empathy</i>)	14	16
17	Informasi mengenai layanan yang dibutuhkan pengunjung disampaikan dengan jelas dan tepat oleh petugas (<i>empathy</i>)	12	18
18	Pegawai di wisata danau biru indralaya memberikan perhatian tinggi pada tiap pengunjung (<i>empathy</i>)	10	20
Jumlah		30 Responden	

**Sumber: hasil wawancara pra riset peneliti wisata danau biru indralaya,
Mei 2026**

Berdasarkan hasil pra riset tabel 1.1 bisa dijelaskan terdapat 30 responden memberikan rata-rata tidak setuju terhadap wisata danau biru indralaya, ditemukan beberapa keluhan atas pernyataan sebagai berikut:

Mengenai variabel kualitas pelayanan, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap kualitas pelayanan wisata danau biru indralaya yang diberikan, baik dari kesesuaian pelayanan dengan harapan pengunjung, kesediaan pengunjung untuk menganjurkan kepada orang

lain, dan 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 wisata danau biru indralaya, Masih terdapat beberapa fasilitas fisik di Wisata Danau Biru Indralaya yang belum memadai, lokasi objek wisata danau biru indralaya belum cukup baik, dan penampilan diwisata danau biru indralaya masi belum rapi juga ada sebagian bangunan yang belum jadi sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung

Mengenai variabel *reability* dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban tidak setuju terhadap keandalan pelayanan di wisata danau biru indralaya, pegawai danau biru indralaya belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang cepat respon terhadap keluhan pengunjung, Pengelola wisata belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan secara

konsisten sesuai harapan pengunjung, informasi pelayanan wisata danau biru indralaya mengenai fasilitas belum disampaikan secara 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 di wisata danau biru indralaya dalam memberikan pelayanan, baik dari segi kecepatan pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengunjung, kesiapan siagaan 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 Wisata danau biru indralaya masih terdapat pengunjung yang merasa kurang aman dan kurang yakin terhadap pelayanan di Wisata Danau Biru Indralaya. Hal ini disebabkan karena petugas kurang memperhatikan , sehingga area wisata tidak terawasi dengan baik. Selain itu, informasi tentang keselamatan, seperti papan peringatan, petunjuk saat terjadi keadaan darurat, dan nomor yang bisa dihubungi jika terjadi masalah, masih belum tersedia secara jelas. Kondisi ini membuat sebagian pengunjung merasa khawatir dan kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus.

Mengenai variabel *empathy*, dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban bahwa pengunjung merasa kurang diperhatikan oleh petugas. Berdasarkan ulasan pengunjung, petugas perahu dinilai kurang peduli terhadap kebutuhan pengunjung karena menolak melayani meskipun kondisi wisata masih ramai dan jam operasional belum berakhir. Petugas juga terlihat lebih banyak mengobrol dibandingkan memberikan pelayanan. Kondisi ini

membuat pengunjung merasa tidak dihargai dan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian tertarik melakukan penelitian dengan judul **“pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya?
2. Apakah ada pengaruh *tangible*, terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya?
3. Apakah ada pengaruh *reliability*, terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya?
4. Apakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya?
5. Apakah ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya?

6. Apakah ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible*, terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability*, terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya
5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya
6. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata danau biru indralaya

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Untuk menambah dan memperluas wawasan dalam hal mempelajari dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung serta sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan serta wawasan dan menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. (2021). *metode penentuan sampel dalam penelitian*. jakarta.
- Akbar, m. (2016). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pengunjung wisata kompoeng kidz kota batu). *ilmiah mahasiswa feb* 4.
- Arief, M. Y., Permatasari, A. D., & Fandiyanto, R. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Tunggal Rasa di Situbondo dengan Kepuasan Konsumen asebagai Variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 17.
- Asiati. (2019). *Metode Analisis Data Penelitian*. Bandung.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Hasibuan, R. m., harahap, f., & lubis, a. (2021). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cafe vanilla panyabungan. *misi institut pendidikan tapanuli selatan (IPTS)*, 116.
- indrasari, m. (2019). *pemasaran & kepuasan pelanggan*. jawa timur: unitomo press.
- Karundeng, m. e., tamengkel, k. f., & pununindoong, a. y. (2021). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada banteng resort batu putih . *productivity*.
- Kurniansah, R., Surwiyanta, A., Wiratmo, L. W., Heykal, M., Simanjuntak, V. C., Martins, L. V., Darsana, I. M. (2024). *Kode Etik Pariwisata*. CV. Intelektual Manifes Media.
- lutfiyani, v., & soliha, e. (2019). pengaruh citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan . *proceeding seminar nasional dan call for papers* .
- Murfid, b. r. (2024). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata devoyage bogor. *universitas pendidikan indonesia*.
- Oktaviani, s. (2022). pengaruh kepuasan konsumen, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembeli pada produk lunica.
- Rahmah, p., surianti, minarti, a., abbas, m., amrial, & amriana, n. (2023). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata permandian alam lejja . *ilmia mentasi*.

- Riyadin. (2019). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di kecamatan pekalongan kabupaten lampung timur (studi kasus pada desa pekalongan). *simplex volume* .
- Sahr. (2021). *Metodelogi Penelitian Sosial* . Jakarta: Prenadamedia Gruop.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kuantitatif, dan R&D*. bandung. Sugiyono. (2019). *statistika untuk penelitian*. bandung.
- Sugiyono. (2022). *metode penelitian kuantitatif, kuatitatif, dan R&D*. bandung.
- Sujarweni, w. v. (2021). *metodologi penelitian* . yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *manajemen kualitas jasa*. yogyakarta.
- Valentina, a. t., alfianto, m. a., & darmawan, f. (2025). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada atraksi wisata kereta gantung di taman mini indonesia indah (TMII). *of responsible tourism*.
- Waldi, r. w. (2024). faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di pt bprs aman syariah kantor kas kota metro. *ilmiah ekonomi islam*.
- Zarkasih, a. c., ediyanto, & pramesthi, r. a. (2023). kepuasan konsumen dalam memediasi kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen pada akbar futsal situbondo. *mahasiswa entrepreneur*.