PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA KAWASAN WISATA CHENARA VINLAN DI KECAMATAN TANJUNG BATU KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Nama: Ahmad Syakirin

NIM: 212022245

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MANAJEMEN
2026

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA KAWASAN WISATA CHENARA VINLAN DI KECAMATAN TANJUNG BATU KABUPATEN OGAN ILIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama: Ahmad Syakirin

NIM: 212022245

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MANAJEMEN
2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ahmad Syakirin
NIM	: 212022245
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir

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 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, Agustus 2026



Ahmad Syakirin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
Nama	: Ahmad Syakirin
NIM	: 212022245
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal Agustus 2026

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Ervita Safitri, S.E.,M.Si
NIDN : 225126801

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Manajemen

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

Motto dan Persembahan

- Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan(QS. Al-insyirah : 5-6)

- Skripsi yang hebat adalah skripsi yang selesai, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya Proses itu yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan Hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit.

- Selalu ada harga dalam sebuah proses nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

Terucap syukur pada MU ya Allah

Kupersembahkan Untuk :

- Bapak (Alm. Ahmad Zuhdi) dan Mamaku tercinta (Eviroyani)
- Kedua kakak ku, Ahmad Rizkillah & Amalia Hamid
- Mamangku & Bebekku, Mak Sadad, Bek Nely, Mak Ir
- Gedeku, Nyai & Mak Bebek
- Sepupuku, M Naufal Adzaki (Aza)
- Teman-temanku Almamater Hijau

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْم

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 Pelanggan Pada Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir". 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. Pada kesempatan ini, teristimewa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Ahmad Zuhdi (Alm) dan Ibunda Evi Royani yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, senantiasa telah memberikan doa dan dukungan, kasih sayangnya, memberikan pengorbanan moral dan material, dan kepada seluruh keluarga besarku yang selalu mendo'akan dan mendukung untuk kesuksesan penulis.

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., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Mister Candera, S.Pd., M.Si. dan Bapak Dr. Mister Candera, S.Pd., M.Si, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ervita Safitri, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta motivasi dan masukan yang amat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
5. Ibu Dr. Eni Cahyani, S.E., M.SI. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama dibangku perkuliahan.

6. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS. S.E., M.Si. dan Ibu Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.Si selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal.
7. Seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhamadiyah Palembang beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi
8. Terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh karyawan Kawasan Taman Wisata Chenara Vinlan Tanjung Batu, yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian dari awal sampai dengan selesai.
9. Untuk Super hero dan panutanku, Ayahanda Ahmad Zuhdi (Alm) dan pintu surgaku, Ibunda Evi Royani Sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimakasih

yang tiada terhingga ku persembanhkan karya kecil ini kepada ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia karna sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tua ku yang tersayang terimakasih banyak selama ini banyak memberikan banyak motivasi, selalu mendoakanku, selalu memberikan kasih sayang dan menasehatiku untuk menjadi yang lebih baik lagi.

10. Saudara Laki laki ku Ahmad Rizkillah, Zarkasih Oktobri terimakasih telah menjadi bagian dalam proses penyusunan tugas akhir, terimakasih atas dukungan dan nasehat-nasehat bijaknya.
11. Kepada teman-teman satu angkatan seperjuangan yang telah mendahului saya, Gandi Aditya, Boma Pangestu, Digo Herta, Hafidz Syihab. Dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas suka maupun duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi bagian orang yang sukses.
12. Kepada diri saya sendiri Ahmad Syakirin. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasakan putus asa apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu ingin berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutusakan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, merupakan pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri kita sendiri . Berbahagialah selalu dimanapun berada. Adapun kurang lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Besar harapan penulis untuk terus mempelajari dan memperbaiki kekurangan -kekurangan karena Skripsi ini masih jauh dari harapan kita semua. Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis Khusus nya khalayak ramai pada umumnya.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, Agustus 2026
Penulis,

Ahmad Syakirin
NIM : 212022245

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 ..... **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 11

C. Tujuan Penelitian 12

D. Manfaat Penelitian 13

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN **15**

A. Kajian Pustaka 15

B. Kerangka Pemikiran 38

C. Hipotesis 40

BAB III METODE PENLITIAN **41**

A. Jenis Penelitian 41

B. Lokasi Penelitian 42

C. Operasionalisasi Variabel 43

D. Populasi Dan Sampling 44

E. Data Yang Diperlukan 45
F. Metode Pengumpulan Data 46
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis 47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
A. Hasil Penelitian 57
B. Pembahasan Hasil Penelitian 87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 98
A. Simpulan 98
B. Saran 98
DAFTAR PUSTAKA 101
LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

Halaman

Table I.1 Hasil Wawancara Pengunjung Wisata Chenara Vinlan 6

Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... 41

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas 61

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas 62

Tabel IV.3 Hasil kepuasan pengunjung..... 67

Tabel IV.4 Hasil jawaban responden (X1) 69

Tabel IV.5 Hasil jawaban responden (X2) 72

Tabel IV.6 Hasil jawaban responden (X3) 74

Tabel IV.7 Hasil jawaban responden (X4) 76

Tabel IV.8 Hasil jawaban responden (X5) 78

Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 81

Tabel IV.10 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan 83

Tabel IV.11 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial..... 84

Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi 86

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran 39

Gambar IV.1 Karakteristik Responden jenis kelamin 63

Gambar IV.2 Karakteristik Responden usia 64

Gambar IV.3 Karakteristik Responden pendidikan.....65

Gambar IV.4 Karakteristik Responden Pekerjaan.....66

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 : Hasil Plagiat Turnitin

Lampiran 12 : Kartu Aktivitas Bimbingan

Lampiran 13 : Bukti pelunasan BPP

Lampiran 14 : Sertifikat SPSS

Lampiran 15 : Sertifikat AIK

Lampiran 16 : Sertifikat Komputer

Lampiran 17 : Sertifikat SKPI

Lampiran 18 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Ahmad Syakirin, Sri Rahayu, Ervita Safitri / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*,) terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir. 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 data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji f, uji t dan koefisen determinasi. hasil analisis regresi linier berganda variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance* dan *Emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Tangible, Reliability* dan *Asurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan *responsiveness* dan *emphaty* secara signifikan tidak berpengaruh. Analisis koefisien determinasi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance* dan *Emphaty* mampu berkontribusi terhadap Kepuasaan Pengunjung pada Kawasan Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir sebesar 90,0%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Ahmad Syakirin, Sri Rahayu, Ervita Safitri / The Impact of Service Quality on Visitor Satisfaction at Chenara Vinlan Tourist Area in Tanjung Batu District, Ogan Ilir Regency

This study aims to find out the effect of Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) on Visitor Satisfaction at the Chenara Vinlan Tourism Area in Tanjung Batu District, Ogan Ilir Regency. The study used 100 samples, with the sampling technique being non-probability sampling through purposive sampling. The type of research used is associative, and the data includes both primary and secondary data. The data collection method used is a questionnaire. The analysis techniques used are multiple linear regression, F-test, T-test, and coefficient of determination. The results of the multiple linear regression analysis show that the variables Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a positive effect on visitor satisfaction. The results of the F-test analysis show that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a significant effect on visitor satisfaction at the Chenara Vinlan tourist area. The partial t-test results indicate that Tangible, Reliability, and Assurance significantly influence visitor satisfaction, while Responsiveness and Empathy do not have a significant effect. The analysis of the coefficient of determination shows that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy can contribute 90.0% to Visitor Satisfaction at the Chenara Vinlan area in Tanjung Batu District, Ogan Ilir Regency.

Keywords: Service Quality 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 di mana di dalamnya mendapatkan apa yang dibutuhkan satu sama lain baik individu maupun kelompok mengidentifikasikan 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 Laksana (2019:1) pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa, sehingga pengertian pasar bukan lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktifitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen. Menurut Tjiptono dan Diana (2020:3) pemasaran adalah proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan, dan menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif dengan

para pemangku kepentingan dalam lingkungan yang dinamis. Menurut Limakrisna dan Purba (2017:4) pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi, nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa, faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi, pemasaran, dan konsumsi. Pemasaran menjadi penghubung antara kegiatan produksi dan konsumsi. Menurut Sunyoto (2019:19) pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.

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 kawasan wisata/perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke kawasan 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 merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Kotler dalam (Tjiptono, 2019:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantarnya yaitu: Bukti fisik (*tangibles*) Elemen ini mengacu pada segala sesuatu yang bersifat tangible dan memengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan. Misalnya, ruang tunggu pelanggan yang bersih dan rapi, fasilitas untuk pelanggan, penampilan fisik staf dan karyawan, ambience ruangan, dekorasi, interior, dan sebagainya.

Kehandalan (*reliability*) Elemen ini merujuk pada kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggannya. Pada tahap ini, produk dan layanan perusahaan bisa diakses oleh pelanggan

kapan saja dan di mana saja. Perusahaan menyediakan diri setiap saat untuk pelanggan.

Daya tanggap *(responsiveness*) Elemen ini mengacu pada bentuk tindakan perusahaan dalam merespons pelanggan secara tepat waktu. Kadar responsiveness ini bisa diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa besar keingintahuan perusahaan pada tingkat kesulitan yang dialami pelanggannya, seberapa sanggup perusahaan membantu pelanggan untuk keluar dari permasalahan, seberapa tanggap perusahaan pada keluhan dan komplain pelanggan, dan sebagainya.

Jaminan (*assurance*) Elemen ini mengacu kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.

Empati (*empathy*) Elemen ini mengacu pada perhatian perusahaan pada pelanggannya. Praktik empati perusahaan bisa diwujudkan dengan mendengarkan pelanggan, membantu pelanggan menemukan solusi, memahami apa yang menjadi kegelisahan dan kecemasan pelanggan, solider dengan pelanggan, tidak meninggalkan pelanggan, dan sebagainya. 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. Kawasan 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 kawasan wisata yang terkenal di wilayah provinsi Sumatera Selatan adalah Wisata Chenara Vinlan. Kawasan Wisata Chenara Vinlan yang berada di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir merupakan taman bunga celosia yang dilengkapi berbagai properti. Antara lain, kincir angin, rumah hobbit, rumah tempo dulu, dan berbagai properti lainnya yang wajib dikunjungi, di Chenara Vinlan Tanjung Batu ini tersedia tempat pemandian, selain menyuguhkan pemandangan alam yang indah, untuk lebih memanjakan para pengunjungnya, di lokasi kawasan wisata Chenara Vinlan juga dilengkapi dengan fasilitas kantin yang menyediakan menu makanan dan minuman untuk para pengunjung, jadi para pengunjung tidak perlu repot-repot lagi untuk membawa perbekalan dari rumah.

Sebagai salah satu destinasi wisata yang terkenal di Tanjung Batu maka sebagai masyarakat perlu melakukan evaluasi mengenai apakah ada permasalahan atau kekurangan yang berada dikawasan Chenara Vinlan, maka peneliti melakukan survei pengamatan kepada pengunjung sebagai berikut:

Tabel I.1
Hasil Wawancara Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Chenara Vinlan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Sebagian besar pengunjung menyatakan bahwa Kawasan Wisata Chenara Vinlan merupakan tempat wisata yang nyaman untuk dikunjungi bersama keluarga maupun teman	13	17
2	Pengunjung merasa pelayanan yang diberikan oleh pengelola memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan selama berada di kawasan wisata	14	16
3	Mayoritas pengunjung berharap kualitas pelayanan di Kawasan Wisata Chenara Vinlan terus ditingkatkan agar pengalaman berkunjung menjadi lebih baik	9	21
4	Pengunjung menilai kondisi fasilitas seperti tempat duduk, toilet, dan area parkir sudah cukup memadai (*tangible*)	10	20
5	Kebersihan lingkungan wisata dinilai cukup terjaga sehingga memberikan kenyamanan selama berkunjung (*tangible*)	14	16
6	Pengunjung berharap adanya penambahan fasilitas pendukung seperti tempat sampah, papan petunjuk, dan gazebo (*tangible*)	13	17
7	Pengunjung menyampaikan bahwa petugas memberikan pelayanan sesuai dengan informasi yang telah disampaikan (*reliability*)	9	21
8	Pengunjung merasa pelayanan yang diberikan berlangsung secara konsisten kepada setiap pengunjung (*reliability*)	10	20
9	Pengunjung menilai pengelola mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung (*reliability*)	14	16
10	Pengunjung menyatakan petugas cukup cepat membantu ketika diminta bantuan atau informasi (*responsiveness*)	11	19
11	Petugas dinilai tanggap dalam menangani keluhan maupun pertanyaan dari pengunjung (*responsiveness*)	7	23
12	Pengunjung merasa petugas mudah dihubungi ketika membutuhkan bantuan (*responsiveness*)	9	21
13	Pengunjung merasa aman dan nyaman selama berada di kawasan wisata (*assurance*)	11	19
14	Pengunjung menilai petugas memiliki sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan (*assurance*)	13	17
15	Pengunjung percaya bahwa pengelola mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat diandalkan (*assurance*)	8	22
16	Pengunjung merasa petugas memberikan perhatian kepada kebutuhan setiap pengunjung (*empathy*)	12	18
17	Petugas dinilai bersikap ramah serta menghargai setiap pengunjung tanpa membedakan perlakuan (*empathy*)	14	16
18	Pengunjung merasa pengelola berusaha memahami keinginan dan harapan pengunjung sehingga meningkatkan kepuasan mereka (*empathy*)	12	18
Jumlah	**30 Responden**		

Sumber: Hasil wawancara peneliti terhadap pengunjung, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara bersama 30 pengunjung kawasan Wisata

Chenara Vinlan ditemukan beberapa keluhan atas pernyataan 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 Sebagian besar pengunjung menyatakan bahwa Kawasan Wisata Chenara Vinlan merupakan tempat wisata yang nyaman untuk dikunjungi bersama keluarga maupun teman. 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 Pengunjung merasa pelayanan yang diberikan oleh pengelola memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan selama berada di kawasan wisata.

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 Mayoritas pengunjung berharap kualitas pelayanan di Kawasan Wisata Chenara Vinlan terus ditingkatkan agar pengalaman berkunjung menjadi lebih baik. 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 Pengunjung menilai kondisi fasilitas seperti tempat duduk, toilet, dan area parkir sudah cukup memadai (*tangible*).

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 Kebersihan lingkungan wisata dinilai cukup terjaga sehingga memberikan kenyamanan selama berkunjung (*tangible*). 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 Pengunjung berharap adanya penambahan fasilitas pendukung seperti tempat sampah, papan petunjuk, dan gazebo (*tangible*).

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 menyampaikan bahwa petugas memberikan pelayanan sesuai dengan informasi yang telah disampaikan (*reliability*).

Pernyaataan 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 Pengunjung merasa pelayanan yang diberikan berlangsung secara konsisten kepada setiap pengunjung (*reliability*). 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 menilai pengelola mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung (*reliability*).

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 Pengunjung menyatakan petugas cukup cepat membantu ketika diminta bantuan atau informasi (*responsiveness*). Pernyataan kesebelas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 7 responden yang menjawab ya dan 23 responden menjawab tidak mengenai Petugas dinilai tanggap dalam menangani keluhan maupun pertanyaan dari pengunjung (*responsiveness*).

Pernyataan kedua belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 9 responden yang menjawab ya dan 21 responden menjawab tidak mengenai Pengunjung merasa petugas mudah dihubungi ketika membutuhkan bantuan (*responsiveness*). Pernyataan ketiga belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 11 responden yang menjawab ya dan 19 responden menjawab tidak mengenai Pengunjung merasa aman dan nyaman selama berada di kawasan wisata (*assurance*). Pernyataan keempat belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 13 responden yang menjawab ya dan 17 responden menjawab tidak mengenai Pengunjung menilai petugas memiliki sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan (*assurance*).

Pernyataan kelima belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 8 responden

yang menjawab ya dan 22 responden menjawab tidak mengenai Pengunjung percaya bahwa pengelola mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat diandalkan (*assurance*). Pernyataan keenam belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 12 responden yang menjawab ya dan 18 responden menjawab tidak mengenai Pengunjung merasa petugas memberikan perhatian kepada kebutuhan setiap pengunjung (*empathy*).

Pernyataan ketujuh belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 14 responden yang menjawab ya dan 16 responden menjawab tidak mengenai Petugas dinilai bersikap ramah serta menghargai setiap pengunjung tanpa membedakan perlakuan (*empathy*). Pernyataan kedelapan belas terlihat cukup banyak respon wisatawan yang belum puas terbukti dari responden yang menjawab, 12 responden yang menjawab ya dan 18 responden menjawab tidak mengenai Pengunjung merasa pengelola berusaha memahami keinginan dan harapan pengunjung sehingga meningkatkan kepuasan mereka (*empathy*).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir".

B. Rumusan Masalah

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

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (t*angible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty,*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?
5. Adakah pengaruh kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?
6. Adakah pengaruh kualitas pelayanan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (t*angible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty,*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak di antaranya:

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 Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir. Bagi Kawasan Wisata Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

   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 Chenara Vinlan Di Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

2. 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

Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Bogor. *Jurnal Parameter*, *6*(1), 38-49.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif,* 1(2), 83-101.

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.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Huda, Nurul, Khamim, Hudori, dkk. (2017). *Pemasaran Syariah: Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press. Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Permandian Alam Lejja. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, *6*(2), 174-182.

Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran.* Depok: Khalifah Mediatama.

Lestari, G. A., & Sudarijati, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, *7*(1).

Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis (Edisi ke-2).* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Milala & Fakhri, M. (2022). Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada objek wisata puncak gundaling di

Kabupaten Karo. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 5*(3)*, 1360-1367.*

Mulyana, G. T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Resort Kampoeng Strawberry Ciwidey *(Jurnal Doctoral Dissertation, Perpustakaan).*

Mulyana, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal.*

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-pemasaran kompetitif*, *1*(2).

Rahmah, P., Surianti, S., Minarti, A., Abbas, M., Amrial, A., & 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. (2022). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono F, & Diana, A. (2020). *Pemasaran (Edisi 1).* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono F, & Diana, A. (2022). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*

Tjiptono, F. (2022), *Strategi Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019). *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-5. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).