

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAYA TARIK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI SAWARNA  
KABUPATEN LEBAK, BANTEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh  
Gelar Sarjana Manajemen*

**LINA ENDANG MAULANI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI**

**2024**

## PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik, dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Nusa Putra

Sukabumi, Juli 2024



Lina Endang Maulani

Penulis



## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya tarik, dan Harga terhadap  
Kepuasan Wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten

Nama : Lina Endang Maulani

NIM : 20200080133

Skripsi Ini Telah Diajukan Dan Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada  
Sidang Skripsi Tanggal 28 juli 2024 Menurut Pandangan Kami, Skripsi Ini  
Memadai Dari Segi Kualitas Untuk Tujuan Penganugrahan Gelar Sarjana  
Manajemen.

Sukabumi, 28 Juli 2024

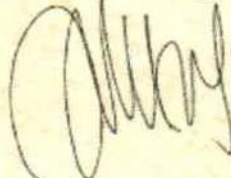
Pembimbing I



**Kalfajrin Kurniaji, M.M., MBA**

NIDN. 0429128506

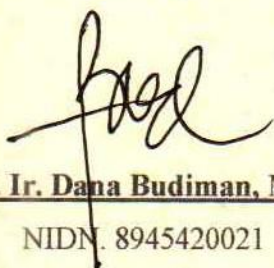
Pembimbing II



**M. Andri Juniansyah, S.E., M.M**

NIDN. 0402068703

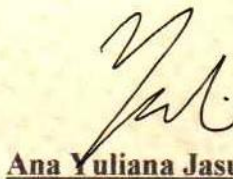
Ketua Penguji



**Dr. Ir. Dana Budiman, M.Si**

NIDN. 8945420021

Ketua Program Studi Manajemen



**Ana Yuliana Jasuni, M.M.**

NIDN. 0414079101

PLH. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan

**CSA Teddy Lesmana, MH.**

NIDN. 0414058705

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik, dan harga terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya sektor pariwisata dalam perekonomian, serta meningkatnya persaingan antar destinasi wisata pantai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 50 responden yang merupakan pengunjung di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah dengan uji parsial dan simultan dengan bantuan regresi berganda menggunakan program Software Statistical Product and Service Solution (SPSS) 25. Dengan hasil penelitian pada uji t variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai sig.  $0.000 < 0.05$  dengan nilai t hitung  $5.317 > t$  tabel 1.984, yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan pada uji t variabel daya tarik (X2) diperoleh nilai sig  $0.000 < 0.05$  dan nilai t hitung  $18.155 > t$  tabel 1.984 sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tarik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya untuk uji t variabel harga (X3) diperoleh nilai sig  $0.000 < 0.05$  dan nilai t hitung  $29.512 > t$  tabel 1.984 sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan uji simultan (uji f) mendapatkan nilai sig  $0.000 < 0.05$  dengan nilai f hitung  $301.384 > 2.699$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, daya tarik, dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Daya Tarik, Harga, Kepuasan Wisatawan, Pantai Sawarna

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of service quality, attractiveness and price on tourist satisfaction at Sawarna Beach, Lebak Regency, Banten. The background to this research is based on the importance of the tourism sector in the economy, as well as increasing competition between coastal tourist destinations. This research uses a quantitative approach with a survey method involving 50 respondents who are visitors to Sawarna Beach, Lebak Regency, Banten. The data collection technique uses an online questionnaire which has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is partial and simultaneous testing with the help of multiple regression using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) 25 software program. With the results of the research on the t test of the service quality variable (X1), a sig value was obtained.  $0.000 < 0.05$  with a calculated t value of  $5.317 > t \text{ table } 1.984$ , which means that service quality has a significant effect on tourist satisfaction, while in the t test of the attractiveness variable (X2) the sig value is  $0.000 < 0.05$  and the calculated t value is  $18.155 > t \text{ table } 1.984$  so it can be concluded that attractiveness has a significant effect on tourist satisfaction. Furthermore, for the t test for the price variable (X3), the sig value was  $0.000 < 0.05$  and the calculated t value was  $29.512 > t \text{ table } 1.984$  so it could be concluded that price had an effect on tourist satisfaction. Based on the simultaneous test (f test), the sig value was  $0.000 < 0.05$  with a calculated f value of  $301,384 > 2,699$ , so it can be concluded that service quality, attractiveness and price together have a significant effect on tourist satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Attraction, Price, Tourist Satisfaction, Sawarna Beach

## HALAMAN PERUNTUKAN

Dengan penuh rasa syukur dan haru, aku mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tuaku tercinta, yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, kesabaran, dan doa yang tiada henti. Ayah dan Ibu, kalian adalah sumber inspirasiku. Nasihat, dukungan, dan pengorbanan kalian adalah bekal berharga yang membawaku hingga ke titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kalian dan membalas segala kebaikan dengan surga-Nya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah subhanaahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik, dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten” dengan baik. Tujuan dibuatnya karya ilmiah ini dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen di Universitas Nusa Putra.

Dalam penyelesaian studi dan penyusunan karya ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. dan Rasul-Nya yang telah memberi kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan penyusunan karya ilmiah.
2. Ayahanda Adang Supratman, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis menjadi perempuan kuat dan tegar dalam segala rintangan, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Ibunda Puspa Wati, pintu surgaku. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun gigih dalam memanjatkan doa yang selalu beliau berikan yang tiada henti meminta kepada Tuhan Yang Maha Esa, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Kakak perempuan saya Lia Agustiani, yang tidak pernah berhenti memberikan segala motivasi, doa yang terus di panjatkan, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
5. Bapak Dr. H. Kurniawan, ST., M.Si., M.M selaku Rektor Universitas Nusa Putra.
6. Bapak CSA Teddy Lesmana, M.H selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Nusa Putra.

7. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra.

8. Bapak Kalfajrin Kurniaji M.M., MBA dan Bapak Andri Juniansyah, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau untuk memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.

9. Bapak Dr. Ir. Dana Budiman, M.Si selaku Ketua Penguji pada sidang skripsi saya.

10. Rekan-rekan seperjuangan yaitu Aisah, Annisa Yulianti, Keisya Annida, Neng Resti Triyolanda, Nurahma Amalia, Siti Nurahmawati, Siti Parida, Wina Septiana, yang senantiasa berjuang bersama-sama dalam perjalanan penyusunan karya ilmiah ini.

11. Seluruh rekan-rekan kelas MN20A dan rekan-rekan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah, kamu hebat, Lina Endang Maulani.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya  
yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lina Endang Maulani

Nim : 20200080133

Program Studi : Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk  
memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti  
Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) Atas Skripsi saya  
yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAYA TARIK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI SAWARNA,  
KABUPATEN LEBAK, BANTEN”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas  
Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan,  
mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data  
(database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama  
tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai  
pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi  
Pada tanggal : 28 Juli 2024

Yang menyatakan

  
  
  
Lina Endang Maulani

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PENULIS .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERUNTUKAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2 Daya Tarik Wisata .....	13
2.1.3 Harga .....	15
2.1.4 Kepuasan Wisatawan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Berpikir .....	19
2.3.1 Penjelasan Kerangka Berpikir .....	20
2.3.2 Identifikasi Variabel Penelitian .....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan .....	22
2.4.2 Pengaruh Daya Tarik terhadap Kualitas Pelayanan .....	22
2.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wisatawan .....	22

<b>BAB III.....</b>	<b>24</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.3.1. Populasi Penelitian.....	24
3.3.2. Sampel Penelitian .....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	26
3.5.1 Operasional Variabel .....	26
3.5.2 Skala Pengukuran .....	33
3.6. Analisis Data .....	34
3.6.1. Uji Validitas .....	34
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	35
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.6.5 Uji Hipotesis .....	37
3.6.6. Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	38
3.6.7 Analisis Deskriptif .....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
4.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	42
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
1. Uji Normalitas.....	48
2. Uji Multikolinearitas.....	49
3. Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.5 Uji Hipotesis.....	52
1. Uji Parsial (Uji-t) .....	52
x	
2. Uji Simultan (Uji-F).....	54
4.6 Koefisien Determinasi (R Square atau $R^2$ ) .....	55
<b>BAB V.....</b>	<b>57</b>

5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran .....	58
5.3 Implikasi Manajerial.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Masuk Wisata Pantai Sawarna.....	5
Tabel 3.1 Daftar Pernyataan Kualitas Pelayanan .....	27
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Daya Tarik.....	29
Tabel 3.3 Daftar Pernyataan Harga .....	31
Tabel 3.4 Daftar Pernyataan Kepuasan Wisatawan .....	33
Tabel 3.5 Skor Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Daya Tarik.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tarik.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Wisatawan .....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	5
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Kabupaten Lebak 2023 .....	2
Gambar 1.2 Daftar Pengunjung pantai Sawarna .....	3
Gambar 1.3 Wisatawan Pantai Sawarna, Lebak, Banten .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	20



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Menurut UU Nomor 9 Tahun 1990 tentang Pariwisata, pariwisata adalah segala aspek yang berkaitan dengan aktivitas wisata, termasuk pemanfaatan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini. Objek wisata merupakan salah satu destinasi favorit bagi wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Jika masyarakat mempunyai persepsi positif terhadap tempat rekreasi yang ditunjuk, maka mereka akan bersemangat untuk mengunjunginya, dan pariwisata mencakup segala hal yang berhubungan dengan kegiatan wisata, seperti pemanfaatan objek wisata, daya tarik wisata, serta berbagai usaha yang terkait.

Kabupaten Lebak terletak di Provinsi Banten dan memiliki luas wilayah 304.472 hektar dan jumlah penduduk sebanyak 1.204.095 jiwa menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebak. Wilayah ini terbagi menjadi 28 kecamatan, 340 desa, dan 5 kelurahan sesuai dengan administrasi pemerintahannya. Dengan luasnya yang cukup besar, Kabupaten Lebak kaya akan potensi alam yang menarik, termasuk pantai dan lokasi lainnya yang berpotensi menarik minat wisatawan. Salah satu destinasi yang paling menarik untuk dikunjungi adalah Pantai Sawarna.

Menurut Kepala Bidang Destinasi Pariwisata Kabupaten Lebak, provinsi ini memiliki tiga puluh destinasi wisata andalan, enam di antaranya yaitu *Six Fantastic*. *Six Fantastic* tersebut antara lain Museum Multatuli, Pantai Bagedur, Pantai Sawarna, Saba Budaya Baduy, Kasepuhan Citorek, dan Kebun Teh Cikuya. Pantai Sawarna adalah salah satunya. Pantai Sawarna adalah sebuah objek perairan yang berada di Desa Wisata Sawarna, Kecamatan Bayah, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten, dengan objek perairan yang terbuka dan daya tarik pantai yang memukau. Seperti pantai Tanjung Layar, pantai Karang Bokor, dan pantai Goa Langir. Beragam tempat ini menawarkan pemandangan yang memukau dan dapat memuaskan hati parawisatawan yang berkunjung.

Desa Sawarna adalah salah satu destinasi wisata pantai yang langka, yang kaya akan flora dan fauna yang beragam. Desa Sawarna terletak di Kecamatan Bayah, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Luas Desa Sawarna adalah 2.500 hektar. Banyak wisatawan yang datang ke Desa Sawarna terutama menjelang akhir pekan atau momen libur panjang. Wisata Pantai Sawarna sangat direkomendasikan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Sawarna terkenal dengan ketinggian yang relatif familiar, dan lokasi yang dekat dengan pantai juga memiliki area selancar yang luas dengan ombak dan bebatuan besar yang menjulang ke permukaan air serta menambah eksotisme kawasan sekitarnya.



Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Kabupaten Lebak 2023

(Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak)

Pada gambar 1.1 terlihat bahwa wisatawan di Kabupaten Lebak pada tahun 2023 memiliki pengunjung yang didominasi oleh warga setempat. Menurut informasi yang diperoleh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kabupaten Lebak, pada tahun 2023, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dalam jumlah wisatawan di wilayah tersebut. Sekitar 95% warga sekitar atau sebanyak 875.000 pengunjung memilih untuk berkunjung ke Kabupaten Lebak untuk menghabiskan masa liburannya. Sedangkan wisatawan asing yang berkunjung ke Kabupaten Lebak kurang lebih 5% atau sebanyak 700 wisatawan.



Hal ini menunjukkan Kabupaten Lebak mempunyai daya tarik yang sangat kuat khususnya bagi wisatawan lokal, terutama yang berasal dari wilayah Jabodetabek.

Namun, sekitar 50 ribu wisatawan mengunjungi Pantai Sawarna di Kecamatan Bayah, Banten selama liburan Natal 2023 dan tahun baru 2024. Pada periode ini terjadi penurunan yang signifikan. “Menurut AM Erwin Komarsukma (2024) dalam DetikNews pada 9 Januari 2024, “Selama libur nataru 2023 pengunjung kawasan Pantai sawarna dan sekitarnya mencapai 40 sampai 50 ribu pengunjung. Jumlah ini turun drastis, biasanya pengunjung diatas 100 ribu orang,” kata AM Erwin Komarsukma dalam DetikNews, 9 Januari 2024. Berikut merupakan grafik jumlah pengunjung Pantai Sawarna:



Gambar 1.2 Daftar Pengunjung Pantai Sawarna

(Sumber: Badan Pusat Statistik)

Berdasarkan Gambar 1.2 terlihat bahwa pengunjung Pantai Sawarna mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2022 ke tahun 2023, yaitu sebanyak 36.759 pengunjung pada tahun 2022 dan 50.000 pengunjung pada tahun 2023. Sedangkan pada tahun 2024, Pantai Sawarna mengalami penurunan sebanyak 40.000 pengunjung.

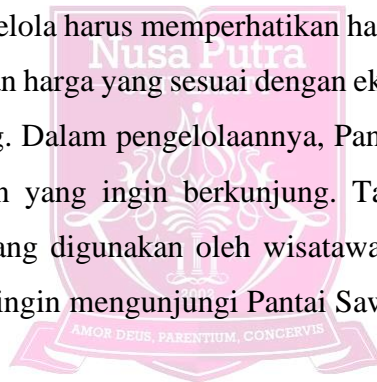
Suatu tempat bisa menjadi tujuan wisata karena berbagai faktor, antara lain karena memberikan pelayanan yang berkualitas, estetis, dan mengenakan tarif yang wajar sehingga membuat pengunjung merasa nyaman ketika berkunjung ke Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah upaya kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan merupakan tingkat penyajian tertinggi yang diberikan oleh suatu jasa bisnis yang bertujuan untuk memuaskan seluruh pelanggannya dengan menyediakan barang dan jasa yang dapat membantu mengatasi permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah hasil dari penilaian pelanggan saat mereka membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang mereka peroleh dari layanan yang diterima (Permatasari, 2022).

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai evaluasi menyeluruh dari pelanggan mengenai layanan yang diterima, termasuk seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan (Atallarick et al., 2021). Sebaliknya, menurut penelitian yang dikutip oleh Yoeti dalam Kawatu et al. (2020), daya tarik wisata atau *tourist attraction* mencakup segala sesuatu yang menarik perhatian masyarakat untuk mengunjungi suatu wilayah. Semua hal yang menarik dan mengesankan dapat menjadi objek wisata potensial, mendorong individu atau kelompok untuk berkunjung karena makna khusus yang dimilikinya, seperti situs keagamaan, situs bersejarah, atau peristiwa yang berarti (Susanto dan Astutik, 2020). Semua hal yang berharga, menakutkan, dan unik, termasuk berbagai kekayaan alam, budaya, dan hasil karya manusia, menjadi pusat perhatian atau tujuan wisatawan. Lokasi yang menawan adalah salah satu faktor yang dapat memikat pengunjung. Objek wisata merupakan sesuatu yang menarik dan dapat memberikan pengalaman, juga berperan penting dalam promosi pariwisata (Sari & Bachri, 2022).

Selain menarik perhatian pengunjung, sebuah destinasi wisata juga memerlukan strategi pemasaran yang berhasil. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah strategi penetapan harga, di mana setiap objek wisata memiliki harga yang berbeda dan fasilitas yang cocok dengan manfaat yang diperoleh oleh pengunjung setelah mengunjungi objek wisata tersebut. Lupiyaodi (dalam Rizki

Teguh, 2015) menyatakan bahwa harga mencerminkan perbedaan antara manfaat yang diberikan oleh produk dengan berbagai biaya atau pengorbanan yang berkaitan dengan penggunaannya. Dalam hal ini, pelanggan dapat memilih antara tempat liburan dengan harga yang wajar yang mencakup fitur, fasilitas, dan ketersediaan harian, atau tempat liburan dengan harga yang lebih terjangkau. Karenanya, strategi penetapan harga untuk suatu destinasi wisata perlu dipikirkan dengan cermat agar penetapan harga sepadan dengan keuntungan yang diharapkan pengunjung. Harapannya adalah agar pengunjung merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan dari tempat wisata tersebut, sebanding dengan biaya yang telah mereka keluarkan. Penelitian yang dilakukan oleh Sirait (2017) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan suatu objek wisata sangat mempengaruhi minat seseorang untuk mengunjungi tempat wisata.

Selain itu, penetapan harga sangat berpengaruh dalam keputusan wisatawan untuk berkunjung, dan pengelola harus memperhatikan harapan dan keinginan para wisatawan dalam menetapkan harga yang sesuai dengan ekspektasi wisatawan yang berencana untuk berkunjung. Dalam pengelolaannya, Pantai Sawarna menetapkan tarif masuk bagi wisatawan yang ingin berkunjung. Tarif tersebut disesuaikan dengan jenis transportasi yang digunakan oleh wisatawan. Berikut adalah daftar harga bagi wisatawan yang ingin mengunjungi Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten:

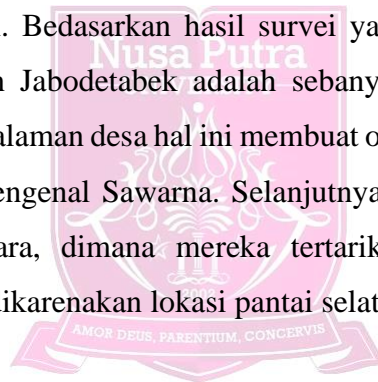


Tabel 1.1 Tarif Masuk Wisata Pantai Sawarna

Jenis Kendaraan	Harga Tiket Masuk			
	Pantai Tanjung Layar	Pantai Goa Langir	Pantai Legon Pari	Pantai Karang Bokor
Mobil	Rp.10.000	Rp.10.000	Rp.10.000	Rp.10.000
Motor	Rp.5.000	Rp.5.000	Rp.5.000	Rp.5.000
Per-orang	Rp. .5000	Rp. 5.000	Rp. 5.000	Rp. 20.000

Harga tiket masuk ke wisata Pantai Sawarna cukup terjangkau, yaitu Rp. 5000 per orang. Uang dari pembelian tiket ini akan disalurkan ke kas Desa untuk mengelola dan merawat tempat wisata tersebut. Ada beberapa beberapa pos masuk ke tempat wisata ini, seperti saat memasuki Pantai Tanjung Layar, Pantai Goa Langir, Pantai Legon Pari, dan Pantai Karang Bokor, dengan biaya tiket masuk sebesar Rp. 20.000. Perbedaan harga tiket masuk ke Pantai Karang Bokor disebabkan oleh pengelolaannya yang dilakukan oleh pihak lain, bukan oleh pihak desa.

Para wisatawan Sawarna lebih banyak di dominasi oleh warga disekitar Banten dan Jabodetabek, dikarenakan lokasi yang tidak terlalu jauh dari wilayah tersebut. Oleh karena itu banyak masyarakat dari daerah disekitar Banten dan Jabodetabek gemar mengunjungi Sawarna untuk berkunjung melihat pantai, menginap ataupun melakukan kegiatan komunitas seperti pertemuan (*gathering* atau *touring*), dan lain-lain. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan presentase wisatawan dari Banten dan Jabodetabek adalah sebanyak 20%. Dengan lokasi Sawarna yang berada di pedalaman desa hal ini membuat orang luar wilayah Banten dan Jabodetabek kurang mengenal Sawarna. Selanjutnya terdapat sebanyak 10% wisatawan dari mancanegara, dimana mereka tertarik untuk bermain papan seluncur dipantai (*surfing*) dikarenakan lokasi pantai selatan yang memiliki ombak yang besar.

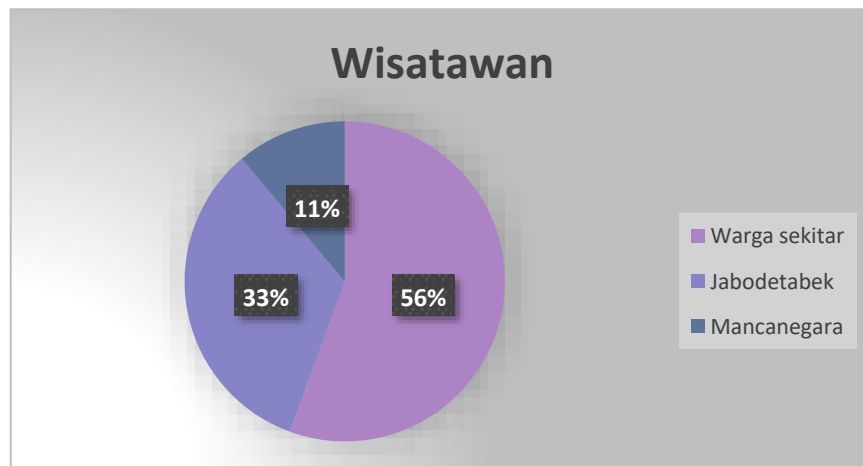


Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada tanggal 27 November 2023, yang bertempat di Pantai Sawarna Lebak Banten. Penulis berhasil melakukan wawancara kepada 10 orang wisatawan Pantai Sawarna. 8 dari 10 orang wisatawan merasa puas dengan pelayanan, daya tarik dan harga tiket yang terjangkau.

Wisatawan Pantai Sawarna lebih banyak di dominasi oleh warga disekitar Banten dan Jabodetabek, karena letaknya yang tidak terlalu jauh dari wilayah tersebut. Oleh karena itu, banyak masyarakat sekitar Banten dan Jabodetabek yang melakukan perjalanan ke Sawarna untuk mengikuti tur berpemandu dan mengamati pantai, serta mengikuti kegiatan kelompok seperti *touring* atau kumpul-kumpul. Berdasarkan hasil pra penelitian, hampir 20% responden merupakan pengunjung



asal Banten dan Jabodetabek. Karena letak Sawarna yang berada di pedalaman desa, masyarakat di luar Banten dan Jabodetabek kurang begitu mengenal Sawarna. Selanjutnya, sekitar 10% penduduknya berasal dari Mancanegara, mereka tertarik untuk melakukan olah raga selancar karena adanya spot-spot besar berisi ombak di dasar laut. pernyataan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.3 dibawah ini.



Gambar 1.3 Wisatawan Pantai Sawarna Lebak, Banten

(Sumber: laporan pra riset nasional)

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengetahui apa saja pengaruh kepuasan terhadap Pantai Sawarna di Kabupaten Lebak, Banten. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik, dan harga terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan secara parsial di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten?

2. Bagaimana pengaruh daya tarik objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten mempengaruhi kepuasan wisatawan?
4. Bagaimana kualitas pelayanan, daya tarik, dan harga mempengaruhi kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket masuk terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.
4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menarik lebih banyak pengunjung, dan menetapkan harga yang kompetitif di destinasi wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.



### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan latar belakang rumusan masalah, dan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.

2. Untuk meningkatkan pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.
3. Untuk meningkatkan pengaruh harga tiket masuk terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.
4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menarik minat wisatawan, dan menyesuaikan harga di destinasi wisata pantai Sawarna Kabupaten Lebak, Banten.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dirancang untuk memudahkan penulis dan pembaca dalam menganalisis data penelitian ini.

#### **BAB 1 : Pendahuluan**

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Rumusan masalah menguraikan isu-isu yang hendak diselesaikan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian menunjukkan sasaran yang ingin dicapai. Manfaat penelitian memaparkan kegunaan yang dihasilkan dari penelitian ini.

#### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini mencakup berbagai teori, penelitian terdahulu, dan konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian ini. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk memperkuat argumen yang dihasilkan oleh penelitian ini.

#### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini mencakup rancangan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan alat analisis data. Pada bagian rancangan penelitian, akan dijelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Bagian populasi dan sampel penelitian akan memaparkan tentang siapa atau apa saja yang menjadi objek penelitian dan bagaimana

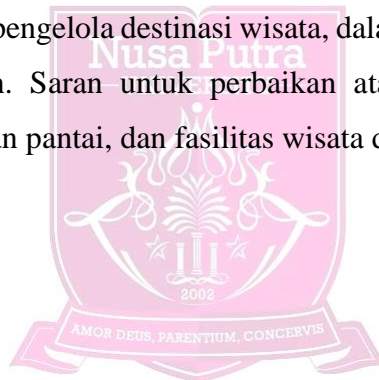
cara memilih sampelnya. Selain itu, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data juga akan dijelaskan secara rinci.

#### BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan informasi yang diperoleh dari data-data hasil observasi dan wawancara, serta hasil analisis data. Data-data yang diuraikan meliputi skala wisatawan yang berwisata ke Pantai Sawarna, lebak Banten.

#### BAB V : Kesimpulan

Di bagian ini terdapat kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian ini. Kesimpulan mencakup hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta jawaban terhadap rumusan masalah dan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Sedangkan saran disajikan dalam bentuk rekomendasi kepada pihak terkait seperti pengelola destinasi wisata, dalam meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan. Saran untuk perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan, kebersihan pantai, dan fasilitas wisata di destinasi tersebut.







## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengujian lebih lanjut dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik, dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten dengan total responden sebanyak 50 wisatawan, maka dengan ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $t$  hitung  $8.334 > t$  tabel  $2.012$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).
2. Daya tarik (X2) menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $t$  hitung  $8.048 > t$  tabel  $2.012$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh Daya Tarik (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).
3. Harga (X3) menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $t$  hitung  $9.911 > t$  tabel  $2.012$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima yang berarti terdapat pengaruh Harga (X3) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).
4. Kombinasi dari variabel Kualitas Pelayanan, Daya Tarik, dan Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten. Hal ini didukung oleh hasil analisis yang mendapatkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $F$  hitung sebesar  $50.641 > \text{nilai } F \text{ tabel } 4,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Daya Tarik (X2), dan Harga (X3) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) dengan memiliki nilai pengaruh (koefisien determinasi) sebesar  $90,40\%$  dan  $09,60\%$  lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, hipotesis keempat

menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Daya tarik, dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan dapat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis dapat memberikan beberapa rekomendasi berdasarkan temuan tersebut, yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Objek Penelitian

- 1) Pengelola Objek Wisata Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, kebersihan pantai, dan fasilitas wisata guna memastikan kepuasan wisatawan tetap terjaga.
- 2) Penting untuk memperhatikan daya tarik alam dan fasilitas pendukung yang baik agar dapat meningkatkan daya tarik tempat wisata tersebut.
- 3) Menyesuaikan harga tiket masuk dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan agar wisatawan merasa nilainya sebanding dengan pengalaman yang diperoleh.
- 4) Melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan, daya tarik, dan harga agar kepuasan wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten terjaga.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Melakukan studi lebih mendalam tentang preferensi dan harapan wisatawan terhadap destinasi wisata Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten untuk meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan.
2. Memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai latar belakang dan pengalaman wisata untuk mendapatkan data yang lebih representatif.
3. Mengintegrasikan metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman wisatawan di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten.

4. Menyusun rekomendasi yang lebih spesifik dan implementatif bagi pihak terkait, seperti pengelola destinasi wisata, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, daya tarik, dan harga di Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten.

### 5.3 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dari pembahasan dan hasil analisis dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik, dan Harga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi pengelola tempat wisata. Dimana implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan data penelitian pengaruh paling besar pada kepuasan wisatawan yaitu ada di Harga, maka dari itu petugas yang ada dalam destinasi wisata Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten perlu memastikan bahwa harga tiket, makanan, dan barang-barang lainnya tetap kompetitif dan sebanding dengan kualitas yang ditawarkan. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan evaluasi rutin terhadap harga-harga tersebut dan menyesuaikannya sesuai dengan umpan balik dari wisatawan serta kondisi pasar. Selain itu, petugas juga harus siap memberikan penjelasan dan pelayanan yang memadai mengenai struktur harga yang berlaku agar wisatawan merasa mendapatkan nilai yang setimpal.
2. Pengaruh terbesar kedua pada kepuasan wisatawan ada di Kualitas Pelayanan. Maka dari itu, petugas dalam destinasi wisata Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten harus selalu berupaya meningkatkan standar layanan yang diberikan. Hal ini meliputi pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan, serta memastikan bahwa semua staf memahami pentingnya keramahan, kesopanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan wisatawan. Petugas juga harus tanggap terhadap keluhan dan saran dari wisatawan, serta berusaha menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi setiap pengunjung. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik akan menjadi daya tarik tambahan yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan.

3. Pengaruh terbesar ketiga pada kepuasan wisatawan adalah Daya Tarik. Maka dari itu, petugas di destinasi wisata Pantai Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten perlu memastikan bahwa daya tarik utama tetap terjaga dan menarik bagi pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dengan merawat fasilitas dan atraksi yang ada, memastikan kebersihan dan keamanan area wisata, serta mengembangkan program-program atau event khusus yang dapat meningkatkan minat wisatawan. Petugas juga harus berkolaborasi dengan pihak-pihak terkait untuk terus berinovasi dan menambah daya tarik baru yang relevan dengan tren dan minat wisatawan saat ini. Dengan demikian, daya tarik yang selalu terjaga dan berkembang akan membuat destinasi wisata tersebut tetap kompetitif dan diminati oleh pengunjung.





## DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, T. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus*.
- Alam, W., & Bandar, D. I. (2023). *No Title*.
- Dan, A., & Tarik, D. (2021). *Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Sawarna Kabupaten Lebak*. 1, 284–294.
- Dan, P., & Terhadap, K. (2023). *Hutan Mangrove Dan Bekantan Tarakan Kalimantan*. 1(2).
- Dayrobi, A., Raharjo, S. T., Manajemen, M., Diponegoro, U., Sains, J., & Indonesia, P. (2020). *Pengaruh Citra, Daya Tarik, Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Eling Bening Kabupaten Semarang*. XIX(2), 92–106.
- Fanggidae, R. P. C., & R. Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–66.  
<https://doi.org/10.12962/J26151847.V4i1.6833>
- Fitriansyah, H., Andesita, N., Zulkia, D. R., Penanggulangan, B., & Daerah, B. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata Di Pantai Matras , Kabupaten Bangka*. 6(2), 461–467.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedi, Anggota IKAPI.
- Ilmiah, J., & Sesyazhade, N. (2016). *Analisis Wisata Pantai Nganteb Sebagai Penopang Perekonomian Masyarakat Pesisir Pantai*.
- Indonesia, P. R. (1990). *Tentang : Kepariwisataaan*. 9.
- Issn, C. (2018). *Vol.2 No.2 Juli 2018 Journal Of Tourism And Creativity ISSN: 2549-483X*. 2(2), 178–189.
- Manajemen, J., Ekonomi, F., & Dharma, U. S. (2022). *Pengaruh Citra Destinasi*,

*Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang (Studi Kasus Wisatawan Pantai Klayar Pacitan) 1,2,3. 5(1), 1–31.*

Manurung, M. N., & Silalahi, F. T. R. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Siregar Aek Nalas Menggunakan Metode Service. 17(2), 101–111.*

Masalah, L. B. (N.D.). *Bab I. 1–27.*

*No Title. (2017).*

Nugroho, M. D. W. I., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Ibrahim, M. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Angkringan Classic Tepi Kota.*

Oesapa, W., Lese, F. W., Fanggidae, R. E., & Fanggidae, A. H. J. (N.D.). *Berkunjung Wisatawan ( Studi Pada Wisatawan Di Pantai. 25–38.*

Padang, N., Wisata, F., Pengunjung, K., & Facilities, T. (2022). *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Daya Tarik Wisata Pantai Air Bangis Pasaman Barat. 6(2), 167–172.*

Pariwisata, P. S., Tinggi, S., Ambarrukmo, P., Kaya, I., & Pelayanan, K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. 13(September), 99–107.*  
<https://doi.org/10.31294/Khi.V13i2.12337>

Sinaga, D. (2020). *1,2,3. 4(April).*

Udayana, U. (N.D.). *Pendahuluan. 6, 125–140.*

Wisata, T., & Kualitas, D. A. N. (2022). *Nurmala 1 Sullaida 2 1,2 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Malikussaleh. 23(2), 73–78.*

Yang, F. F. (N.D.). *Faktor Faktor Yang « Kalebos) 489. 489–502.*