BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maraknya berbagai macam tempat wisata atau hiburan dan rekreasi di setiap daerah membuat masyarakat memiliki banyak pilihan dalam berekreasi, baik bersama keluarga ataupun teman-teman. Tempat wisata selain berfungsi sebagai pelepas rasa penat dari aktivitas, ada pula yang bermanfaat sebagai edukasi terlebih pada anak-anak. Tidak semua daerah atau wilayah memiliki tempat wisata yang unik dan menarik. Misalnya saja daerah kota-kota besar, umumnya masyarakat yang tinggal di perkotaan hanya memiliki tempat hiburan seperti *mall*, taman kota, *cafe*, dan tempat hiburan lainnya yang kurang begitu edukatif. Salah satu contoh tempat wisata edukatif bagi anak-anak adalah mengunjungi kebun binatang. Kebun binatang merupakan pilihan tempat wisata alternatif.

Tempat wisata kebun binatang yang hanya satu-satunya di Surabaya ini, merupakan alternatif hiburan yang dapat dikunjungi masyarakat Surabaya maupun masyarakat luar Surabaya bersama keluarga ataupun teman-teman. Berbeda dengan Kebun Binatang Surabaya yang dahulu, yang menjadi Kebun Binatang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara, saat ini Kebun Binatang Surabaya menjadi Kebun Binatang terburuk, pengunjung juga banyak mengeluh tentang pemeliharaan hewan yang kurang terawat dan kebersihan yang kurang.

Menurut Malik dkk (2012) sebagian besar harga dinilai oleh konsumen sesuai dengan layanan kualitas yang pada gilirannya menciptakan kepuasan atau ketidakpuasan, yang tergantung pada prinsip ekuitas, konsumen ingin melakukan kesepakatan dengan penyedia layanan dalam kasus ketika harga sedang dirasakan oleh keadilan harga konsumen. Harga menurut Philip Kotler dan Amstrong (2001) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk dan jasa.

Harga tiket masuk memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan pengunjung dalam memilih tempat wisata, sehingga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk atau jasa. Dari segi harga tiket masuk Kebun Binatang Surabaya sendiri memberikan harga Rp 15.000 per orang dan untuk anak-anak dengan tinggi dibawah 85cm gratis. Harga yang tidak terlalu mahal.

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan

menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik kepuasan konsumen, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen.

Menurut Parasuraman (2001:165) kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.Konsep kualitas dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan(bermutu). Dikatakan konsep kualitas memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan).

Kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategy untuk memikat lebih banyak pengunjung baru, mempertahankan pengunjung yang ada, menghindari kaburnya pengunjung dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga. Kualitas pelayanan sendiri memiliki atribut-atribut yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, keramahan memberikan pelayanan, kemudahan mendapat pelayanan, kenyamanan, dan kebersihan dari lingkungan itu sendiri Menurut Tjiptono (1996 : 56).

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Berdasarkan fenomena yang penulis amati dan penulis lihat di lapangan, maka penulis ingin meneliti apakah benar pengunjung yang datang benar-benar memperhatikan harga yang ditetapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan Kebun Binatang Surabaya sudah membuat pengunjung puas dengan apa yang di dapat. Dan apakah memang harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata.

Maka dari itu penulis tertarik membuat penelitian tentang **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan tehadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian yang akan peneliti lakukan ini adalah :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat antara lain:

a. Bagi Ilmu Pengetahuan
   Penelitian ini diharapkan bisa dikembangkan sesuai dengan teori-teori yang ada dan dihubungkan dengan kenyataan yang terjadi. Sehingga dapat menghasilkan pengembangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat baik dalam penerapan di tempat maupun dalam akademis.

b. Bagi Perusahaan
   Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada perusahaan untuk dapat memilih konsep atau metode yang digunakan pada pengelolaan Kebun Binatang Surabaya, sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan.

c. Bagi Peneliti
   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menambah wawasan serta pengetahuan dan bisa dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, penulis membaginya kedalam lima bab. Dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk mrmbahas satu permasalahan saja. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, Pada bab ini memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan, yang didalamnya terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, Pada bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu yang mempunyai topik sejenis dengan penelitian yang dilakukan, landasan teori yang digunakan sebagai bahan acuan penelitian yang dilakukan, kerangka dasar pemikiran yang didapat dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, serta hipotesis penelitian yang akan diuji.

BAB III METODE PENELITIAN, Pada bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, variabel yang akan digunakan, definisi operasional, populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data yang akan digunakan, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

BAB IV PEMBAHASAN, Pada bab ini menguraikan tentang gambaran dari subyek yang digunakan, memberikan analisis dari hasil yang didapat dan pembahasan dari data yang telah diuji.

BAB V PENUTUP, Bab ini memaparkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Menjelaskan keterbatasan yang dimiliki peneliti selama melakukan penelitian, serta memberikan saran-saran yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.