

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BATANG DOLPHINS
CENTER**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ADHYAKSA RIZQI WIJAYA

NIM 4119009

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adhyaksa Rizqi Wijaya

NIM : 4119009

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap
Kepuasan Pengunjung Batang Dolphins Center**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 1 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Adhyaksa Rizqi Wijaya

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Adhyaksa Rizqi Wijaya

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : **Adhyaksa Rizqi Wijaya**

NIM : **4119009**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Batang Dolphins Center.**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 29 Juni 2026

Pembimbing,



Ardivan Daratama, M.Phil

NIP. 19850126 2020121004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl Pahlawan No.52 Kujen Pekalongan, www.febi.uingudur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Adhyaksa Rizqi Wijaya**
NIM : **4119009**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Batang Dolphins Center**
Dosen Pembimbing : **Ardiyan Darutama M.Phil.**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 08 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Happy Sista Devy, M.M

NIP. 199310142018012003

Penguji II

Svifa Rohmah, M.M

NIP. 199408222022032001

Pekalongan, 15 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H.A.M. Muhi Khafidz Ma'shum, M.Ag.

NIP. 197806162003121003

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin di dalam skripsi ini mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya

1. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	T
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	”
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	”
ص	S	ي	Y
ض	D		

2. Vokal

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat. Transliterasinya sebagai berikut:

Arab	Nama	Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dhammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf transliterasinya gabungan huruf yaitu :

Arab	Nama	Latin
◌َـ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِـ	<i>Kasrah dan wawu</i>	Au

c. Bacaan Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Arab	Nama	Latin
اَ وْ	<i>Fathah dan Alif</i> atau <i>ya</i>	Au
اِ يِ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ai
اُ يِ	<i>Dhammah dan wawu</i>	Iy

d. Ta Marbutah

Transliterasinya ta marbutah ada dua, yaitu :

- 1) Ta marbutah (ة) hidup Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dhammah, transliterasinya adalah t.
- 2) Ta marbutah (ة) mati Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah h.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada diri ini karena tiada daya dan upaya tanpa nikmat dan kekuatan dari-Nya, shalawat serta salam saya junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mana saya nantikan syafa'atnya di hari akhir nanti. Dengan segala ketulusan hati skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ucapan Syukur dan terimakasih untuk Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan petunjuk dan memberikan kelancaran atas terselesainya skripsi saya.
2. Dosen Pembimbing Bapak Ardiyan Darutama, M.Phil. yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan kepada skripsi ini sampai dengan selesai. Saya ucapkan terimakasih dan semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Terima Kasih untuk kedua orangtuaku dan keluarga tercinta, atas dukungan, dan doanya. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmatnya kepada bapakibuku. Serta keluarga besar yang selalu support dalam segala hal.
4. Diri sendiri, yang sudah berkerja sama tetap terus berjuang dan kamu hebat sudah mencapai titik ini sebaik ini mencintai dirinya.
5. Terimakasih kepada kelas Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang selalau support dalam menyusun skripsi ini
6. Terimakasih untuk ebi sport wsc yang telah memberikan wadah belajar dan berkembang selama menjalani masa perkuliahan
7. Dan tak lupa terimakasih kepada orang terdekat disekitar saya yang memberikan dukungan sehingga dapat meyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

**“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya”**

(QS. AL-Baqarah, 2:286)

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan itu ada Kemudahan”

(QS. AL-Insyirah, 94:5-6)



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center . Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif, pendekatan ini dilakukan untuk berfokus terhadap pengumpulan data dan analisis data numerik untuk mengidentifikasi adanya hubungan atau pengaruh antarvariabel, baik dua variabel maupun lebih. Pemilihan sampel menggunakan teknik accidental sampling, jumlah minimum sampel sebesar 96 responden. Sedangkan data dianalisis menggunakan Uji analisis deskriptif, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji simulasi, dan uji parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas npelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center dan Harga Tiket tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and ticket prices on visitor satisfaction at Batang Dolphin Center. Therefore, this research was conducted to analyze the influence of service quality and ticket prices on visitor satisfaction at Batang Dolphin Center.

This study employed an associative quantitative research method. This approach focuses on collecting and analyzing numerical data to identify relationships or influences among variables, involving two or more variables. The sample was selected using the accidental sampling technique, resulting in a minimum sample size of 96 respondents. The data were analyzed using descriptive analysis, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test, simultaneous test (F-test), and partial test (t-test).

The results of the study indicate that service quality has a significant effect on visitor satisfaction at Batang Dolphin Center, while ticket price does not have a significant effect on visitor satisfaction at Batang Dolphin Center.

Keywords: Service Quality, Ticket Price, Visitor Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, serta seluruh dosen beserta civitas akademika dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. Kwat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Kepala Prodi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ardiyan Darutama, M.Phil., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku dosen penasehat akademik.

7. Muhammad Khoirul Fikri, M.E.I., dan Muh Izzat Firdausi, M.Sc., selaku dosen penguji seminar proposal.
8. Kedua orang tuaku serta keluarga, saya ucapkan terimakasih disampaikan atas kasih sayang serta doa dan dukungan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT selalu mencurahkan rahmatnya kepada bapak ibu beserta keluargaku.
9. Dan seluruh pihak yang membantu saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 1 Juli 2026



Adhyaksa Rizqi Wijaya

4119009

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Expectancy Disconfirmation Theory	9
B. Kualitas Pelayanan	12
C. Harga Tiket	16
D. Kepuasan Pengunjung	20
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42

B. Waktu dan Lokasi Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Definisi Operasional Variabel	47
F. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum	52
B. Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden	55
C. Uji Analisis Deskriptif.....	56
D. Uji Asumsi Klasik	57
1. Uji Normalitas.....	58
2. Uji Multikolinearitas.....	60
3. Uji Heterokedastisitas	61
4. Uji Regresi Linear Berganda	63
E. Uji Hipotesis	65
1. Uji T	65
2. Uji F.....	66
3. Uji R^2	67
F. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	
Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 3. 2 Analisis Deskriptif	57
Tabel 3. 3 Hasil Kolmogorov Smirnov	59
Tabel 3. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 3. 5 Hasil Uji Glesjer.....	62
Tabel 3. 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 3. 7 Hasil Uji T.....	65
Tabel 3. 8 Hasil Uji F.....	67
Tabel 3. 9 Hasil Uji R^2	68

DAFTAR GAMBAR

Garfik 1. 1 Hasil P-Plot.....	58
-------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Analisis deskriptif.....	79
Lampiran 2 Uji Normalitas	79
Lampiran 3 Uji Multikolinearitas.....	81
Lampiran 4 Uji Heterokedastisitas.....	81
Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda	82
Lampiran 6 Uji T	82
Lampiran 7 Uji F	83
Lampiran 8 Uji R.....	83
Lampiran 9 Dokumentasi Lapangan	84
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	88
Lampiran 11 Lembar Kuesioner	89
Lampiran 12 Data Mentah Pengisian Kuesioner	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia terkenal dengan julukan “Negara Kepulauan” yang terbentang mulai dari kota Sabang sampai Merauke. Menurut penelitian bersama yang dilakukan Badan Informasi Geospasial dengan kementerian dan lembaga terkait, terbukti jumlah pulau yang ada di Indonesia mencapai 17.380 pulau di tahun 2024. Hasil penelitian ini merupakan penemuan 63 pulau baru yang tersebar diberbagai tempat di Indonesia. Ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki banyak tempat wisata di darat dan laut. Kekayaan ini dapat digunakan sebagai salah satu aset yang dapat meningkatkan nilai uang negara. Beberapa negara sudah melihat sektor pariwisata sebagai andalan pertumbuhan yang potensial. Indonesia memiliki banyak tempat wisata yang menarik dengan keanekaragaman dan keindahan alamnya. Industri pariwisata adalah kesempatan yang tidak dapat dilepaskan (Rahmawati, 2023).

Pariwisata termasuk suatu kegiatan yang berhubungan dengan rekreasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pada tahun 1959, istilah pariwisata mulai diperkenalkan dalam Musyawarah Nasional Tourism II yang diselenggarakan di Tretes, Jawa Timur. Istilah ini dipakai untuk menggantikan kata turisme dan berasal dari bahasa Sanskerta. (Ketut & Widyatmaja, 2017).

Dalam kerangka kebijakan pembangunan nasional, salah satu sektor strategis yang perlu dikembangkan adalah pariwisata, yang diharapkan mendapat tindakan khusus dari pemerintah daerah sebagai satu dari beberapa bagian pilar penting pembangunan devisa negara, karena kontribusinya yang berpengaruh besar terhadap penerimaan devisa serta kesejahteraan

masyarakat. Indonesia memiliki potensi luar biasa dari bidang kepariwisataan (Nasution, 2021).

Salah satu sektor yang dapat berkembang secara cepat di seluruh dunia adalah pariwisata, serta berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan yang signifikan bagi sejumlah negara. Sektor ini berkontribusi pada pemulihan ekonomi daerah dengan menjadi lapangan kerja yang menawarkan banyak peluang, dan memerlukan tenaga kerja yang besar (UNESCO, 2018). Proses global dan urbanisasi di era modern telah menciptakan berbagai tantangan bagi pemerintah dan organisasi manajer destinasi terkait dengan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, serta kebijakan yang ditunjukkan untuk mengatasi perbedaan ekonomi, memperkuat inklusi sosial, menanggulangi kemiskinan, dan menjamin produk yang aman dan berkualitas serta lingkungan yang sehat di lokasi wisata (Kumar & Barnwal, 2019).

Wilayah pesisir memiliki potensi untuk mengembangkan aktivitas pariwisata karena keunikan dan keindahan alam yang dapat menarik pengunjung (Mutiara et al., 2018), salah satunya adalah objek wisata Bahari. Wisata bahari adalah keseluruhan kegiatan rekreasi yang dilakukan di sekitar lautan, seperti pantai, pulau-pulau, dan area lautan di permukaan laut, baik di dalam maupun di dasar laut (Nugraha & Lussie, 2020).

Tingkat kepuasan wisatawan dapat terbentuk dari pengalaman wisata yang didatangi oleh para pengunjung. Prasyarat pengembangan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan daya tarik destinasi dan *competitive positioning* yaitu dengan mengukur kepuasan wisatawan (Nasir et al., 2020). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan yang selalu ada dalam pikiran seseorang saat membeli sesuatu (Ghanbri et al., 2019).

Daya tarik serta kepuasan pengunjung bisa terjadi disebabkan adanya komponen yang saling mendukung antar setiap kawasan wisata untuk pengembangan wisata di daerah tertentu (Permatasari, 2021). (Cooper et al., 2008) Terdapat pendapat bahwa destinasi wisata harus memperhatikan

berbagai aspek, seperti objek wisata, lokasi yang mudah diakses, fasilitas pendukung yang memadai, dan organisasi pariwisata yang berfungsi dengan baik, agar dapat melayani pengunjung (wisatawan).

Kawasan pesisir menawarkan peluang besar bagi perkembangan pariwisata maritim dan pemandangan alamnya. Di Kabupaten Batang, terdapat sebuah tempat wisata yang menyajikan pengalaman unik yaitu Batang Dolphin Center, yang merupakan satu-satunya di pulau Jawa. Selain berperan sebagai kunjungan wisata masyarakat luas, Batang Dolphin Center juga berfungsi dan bertugas sebagai pemeliharaan spesies lumba-lumba, hewan mamalia tersebut dilestarikan dengan memiliki jenis khusus yaitu lumba-lumba hidung botol (Murti, 2013). Lumba-lumba merupakan makhluk yang sangat cerdas dan senang memberi bantuan. Mereka dapat ditemukan di wilayah perairan Indo-Pasifik. Saat ini, banyak lumba-lumba yang ditangkap oleh individu atau kelompok yang tidak bertanggung jawab. Taman Safari Indonesia, sebagai lembaga yang berfokus pada konservasi, memiliki tanggung jawab untuk melindungi satwa mamalia laut seperti lumba-lumba, dengan mendirikan pusat pengelolaan lumba-lumba yang dikenal sebagai Batang Dolphin Center, dengan bertujuan untuk melindungi peningkatan risiko kepunahan spesies lumba-lumba (Murti, 2013).

Kabupaten Batang, memiliki suatu organisasi yang berjalan dibawah naungan Dinas Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga (DISPARPORA) Kabupaten Batang bernama Paguyuban Sekar Gading. Paguyuban ini berisi masyarakat khususnya Kabupaten Batang yang telah mengikuti ajang pemilihan Duta Wisata Batang. Dengan tujuan membantu mempromosikan dan mengenalkan objek wisata yang ada di Kabupaten Batang kepada masyarakat didalam maupun diluar Kabupaten Batang.

Kabupaten Batang memiliki banyak tempat wisata yang telah dikenal oleh masyarakat seperti Perkebunan teh Pagilaran, Wisata Alam Sikembang (*Sikembang Park*), *Forest Coffee*, Pantai Sigandu, Pantai Ujungnegoro, Bukit

Srigunung, *Waykambang Edupark*, Agro Wisata Selopajang, Pandansari, terdapat banyak wisata Curug seperti Curug Gombang, Curug Bidadari, Curug Lojahan, Curug Genting, dan tak lupa ada Batang Dolphin Center. Disini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada wisata Batang Dolphin Center yang merupakan salah satu unit Mini Taman Safari Indonesia di Kabupaten Batang. Wisata ini berlokasi di kawasan Pantai Sigandu Batang, sekitar 2 km utara dari Alun-Alun Kabupaten Batang.

Batang Dolphin Center saat ini memiliki berbagai fasilitas dan wahana yang dapat memanjakan mata para pengunjung, diantaranya ada fasilitas Mini Safari, pengunjung bisa melihat langsung, mengenal satwa langka, dan satwa liar dari 5 benua (Asia, Afrika, Amerika, Australia, dan Eropa). Feeding Time, kegiatan menemani perawat satwa memberikan makan dan minum kepada satwa-satwa liar. Palka Reptil Aquarium, wahana yang mengenalkan aneka jenis ikan, dan reptil. Daya tarik utama di lokasi ini meliputi fasilitas *Dolphins Show* dan *Swimming With Dolphins*. Pengunjung berkesempatan menyaksikan aksi lumba-lumba dari dekat untuk memahami tingkah laku mereka, sekaligus merasakan pengalaman berinteraksi secara langsung dengan berenang bersama. Selain itu, terdapat pula “Pertunjukan Aneka Satwa” yang menghadirkan berbagai jenis hewan disertai penjelasan yang menambah wawasan. Fasilitas lainnya termasuk pertunjukan lumba-lumba dan burung pemangsa gratis, safari singkat, terapi untuk anak-anak dengan disabilitas perkembangan, pemberian makan hewan gratis, kesempatan berfoto dengan hewan, dan kesempatan untuk menunggangi mereka. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Batang Dolphins Center adalah tujuan wisata satwa mamalia laut yang sangat menarik di Kabupaten Batang dari sektor pariwisata serta menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ingin berkunjung.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Majina Kalundeng (2021) berjudul *“Dampak Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Benteng Resort Batu Putih”*, yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Namun demikian, hasil tersebut berbeda dengan penelitian Kesia Rani (2023) dalam karya berjudul *“Dampak Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Swiss-Belhotel Maleosan Manado”*, yang menyatakan bahwa kepuasan terhadap layanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian mengenai fasilitas dan wahana yang tersedia, Batang Dolphin Center dapat dikatakan sebagai tempat wisata yang menarik karena menawarkan hiburan sekaligus edukasi bagi pengunjung. Berbagai fasilitas seperti mini safari, pertunjukan satwa, hingga interaksi langsung dengan lumba-lumba memberikan pengalaman yang beragam, sehingga menjadikan tempat ini memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan di Kabupaten Batang.

Selanjutnya, dalam kaitannya dengan kepuasan pengunjung, harga tiket menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Harga tiket yang berkisar antara Rp50.000 hingga Rp70.000 merupakan biaya yang harus dikeluarkan pengunjung untuk menikmati seluruh fasilitas yang ada. Dalam hal ini, kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harga yang dibayar dengan pengalaman yang mereka dapatkan.

Jika pengunjung merasa bahwa harga tiket tersebut sesuai dengan fasilitas dan pengalaman yang diperoleh, seperti melihat pertunjukan lumba-lumba, berinteraksi dengan satwa, serta menikmati berbagai wahana, maka mereka cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika fasilitas atau pelayanan yang diberikan dirasa kurang baik, maka harga tiket tersebut bisa dianggap terlalu mahal dan menurunkan tingkat kepuasan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayana (2025) yang berjudul *“Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Medan X Beauty 2024”*. Hasilnya harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Akan tetapi berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Galih (2021) yang berjudul *“Peran Kualitas Pelayanan, Harga Tiket Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Puro Mangkunegaran Surakarta”*. Hasilnya harga tiket tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphins Center menjadi sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pengalaman yang diberikan, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas, rekomendasi dari mulut ke mulut, serta citra positif destinasi wisata. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung, manajemen Batang Dolphins Center dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif, memastikan pengalaman pengunjung lebih memuaskan, dan pada akhirnya mendukung pertumbuhan serta keberlanjutan pusat wisata tersebut. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengelola dalam mengoptimalkan kualitas layanan dan strategi pemasaran, sekaligus menambah wawasan akademis terkait manajemen layanan wisata berbasis pengalaman pengunjung. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG BATANG DOLPHIN CENTER”**.

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Batang Dolphin Center?
2. Apakah harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Di Dolphin Batang Center ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Di Dolphin Batang Center.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Di Dolphin Batang Center

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelktian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphins Center.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana dalam mengimplementasikan pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphins Center.

- b. Bagi peneliti berikutnya, harapan dari penelitian ini supaya dapat digunakan sebagai tolak ukur dan referensi, bagi penelitian yang memiliki kesamaan topik kajian dan keilmuan dengan penelitian ini di masa yang akan datang.
- c. Bagi pihak terkait yang dalam hal ini adalah pihak Dinas Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Batang, Duta Wisata, dan masyarakat umum, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memberikan gambaran dan informasi serta penjelasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphins Center.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan penjelasan yang jelas dalam penulisan tugas akhir ini, peneliti menyusun kerangka penulisan yang mencakup lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori, mencakup deskripsi teori serta penelitian yang relevan.

BAB III: Hasil Penelitian, hasil ini diperoleh dengan teknik pengumpulan data penelitian yang terdiri dari: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

BAB IV: Analisis Data, berisi hasil observasi dan wawancara yang didapat peneliti terkait pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung batang dolphins center.

BAB V: Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran penelitian tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung batang dolphins center.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center, serta berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengunjung. Kesimpulan ini disusun untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan, maka kepuasan pengunjung juga berpotensi menurun. Aspek kualitas pelayanan seperti keandalan petugas, daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pengunjung, jaminan keamanan dan kenyamanan, keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengunjung. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center dinyatakan diterima.
- b. Harga tiket tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung tidak ditentukan oleh besarnya harga tiket yang dibayarkan. Perubahan harga tiket tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengunjung lebih

memperhatikan pengalaman wisata yang diperoleh selama berkunjung dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk masuk ke objek wisata. Pengunjung cenderung menganggap harga tiket yang berlaku masih sesuai dengan manfaat yang diterima sehingga harga tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan. Sebaliknya, faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, keamanan, dan pengalaman rekreasi yang diperoleh selama berkunjung memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center dinyatakan ditolak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung Batang Dolphin Center, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Batang Dolphin Center

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, mengingat kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Pengelola perlu memastikan seluruh petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam melayani kebutuhan pengunjung.
- b) Meningkatkan kenyamanan dan kualitas fasilitas wisata, seperti kebersihan area wisata, ketersediaan tempat istirahat, toilet, area parkir, papan petunjuk, serta fasilitas pendukung lainnya agar pengalaman pengunjung menjadi lebih baik.
- c) Memperkuat sistem penanganan keluhan dan masukan pengunjung, baik melalui kotak saran maupun media digital, sehingga pengelola dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pengunjung serta melakukan perbaikan secara tepat.

- d) Meskipun harga tiket tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, pengelola tetap perlu menjaga kesesuaian antara harga tiket dan manfaat yang diterima pengunjung agar persepsi positif terhadap destinasi wisata tetap terjaga.
- e) Menambah inovasi dan daya tarik wisata, seperti penyelenggaraan acara edukatif, hiburan keluarga, maupun promosi wisata yang dapat meningkatkan pengalaman berkunjung dan mendorong kunjungan ulang.

2. Bagi Pengunjung

Pengunjung diharapkan dapat memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif kepada pengelola Batang Dolphin Center sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh pengunjung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengunjung, seperti kualitas fasilitas, citra destinasi, daya tarik wisata, pengalaman wisata, aksesibilitas, promosi, maupun persepsi nilai (*perceived value*).
- b) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan cakupan responden yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang lebih representatif.
- c) Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*), untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi wisata.

- d) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan perbandingan dengan objek wisata lain sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada sektor pariwisata.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie. A, Zeithaml, D. L. L. B. (1988). Skala Multi Item Untuk Mengukur Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Ali A. S., Wahyudi, B., Karnelis., dan Basriwijaya, K. M. Z. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, Vol.2, No.
- Anam, C. (2020). Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Parimas Waterpark Mojokerto. *Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*, Vol.4, No.
- Andriani, D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA RESTO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFÉ AND RESTO SUGAR RUSH DI BONTANG. *EJournal Administrasi Bisnis*, Volume 8, 26–34.
- Aziz, Z. A., Suprpto, H., & Sudaryoto. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung (Survey pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, Vol.17, No.
- Cooper, C., J. Fletcher, A. Fyall, D. G. and S. W. (2008). *Pariwisata: Prinsip dan Praktik*.
- Ghanbri, A., Naghizadeh, R., & Omrani, N. (2019). Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan terhadap Produk Pariwisata Kota Ardabil: Penekanan pada Karakteristik Demografi dan Sosial. *Athens Journal of Tourism*, 6(1), 39–56.
- Keller, philip kotler dan kevin. (2007). *Manajemen Pemasaran*. 179.
- Keller, K. (2016a). *Marketing Manajemen*. Pearson Education.
- Keller, K. (2016b). *Marketing Manajemen*. Pearson Pretice Hall.
- Ketut, S. I., & Widyatmaja. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*.
- Melisa, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Journal Of Responsible Tourism*.
- Murti, H. C., & Sujali. (2013). Persepsi Wisatawan Terhadap Pengembangan Obyek Wisata Batang Dolphin Center. *Jurnal Bumi Indonesia*, 261.

- Mutiara, I., Susatya, A., & Anwar, G. (2018). Potensi Pengembangan Pariwisata Pantai Panjang Kota Bengkulu Dalam Perspektif Konservasi Lingkungan. *Naturalis: Jurnal Penelitian Pengelolaan Sumber Daya Alam Dan Lingkungan*, 7(2), 109–115.
- Nasir, M. N. M., Mohamad, M., Ghani, N. I. A., dan Afthanorhan, A. (2020). Pengujian Peran Mediasi Keterikatan Tempat dan Kepuasan Wisatawan terhadap Hubungan Daya Tarik Destinasi dan Loyalitas Destinasi dengan Pendekatan Ilusi. *Management Science Letters*, 10(2), 443–454.
- Nasution, T. (2021). Kebijakan Pariwisata Indonesia Pada Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Analis Kebijakan*, Vol. 5 No.
- Nugraha, Y. E., & Lussie, F. (2020). *Pengembangan Wisata Bahari Pantai Mulut Seribu Sebagai Daya Tarik Wisata Berkelanjutan Di Kabupaten Rote, Nusa Tenggara Timur: Vol. 2(2)*.
- Nurizki, M. I., & Ferdian, F. (2023). Pengaruh Atribut Produk Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Lereng Green View Tanjung Alai Kecamatan X Koto Singkarak. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, Vol.6, No.
- Nurmala, N., Sullaida, S., dan Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, Vol.23, No.
- Oktavia, Husna C. (2021). Analisis Pengaruh Komponen Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Bahari. *Jurnal Enggano*, Vol. 6, No, 201–211.
- Permatasari, N. I., & Umilia. (2021). Pengembangan Wisata Bahari Mangrove di Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Keberlanjutan. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2).
- Rahmawati, D. A., dan Faraby, M. E. (2023). Implementasi Etika Bisnis Islam Pedagang Muslim Pada Destinasi Wisata Pantai Lombang. *Jurnal Industri Pariwisata*, Vol 5, No., 210.
- Rini Ardista. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *JURNAL PARAMETER*, Volume 6, 38–49.
- Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., dan Melistyari, I. G. A. D. (2022). Kualitas Layanan Dan Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali Desa Wisata. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, Volume 4,.

- Suryadharma, I Wayan Widya., Nurcahya, I Ketut. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BINTANG PESONA DI DENPASAR TIMUR. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No, 930–942.
- Suyatno, R., & Hastuti, M. A. S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Edueco*, Vol.5, No.
- Tjiptono. (2004). Manajemen Jasa. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. 312.
- Winda Septiandari, Syarif Hidayatullah, Stella Alvianna, Aprilia Rachmadian, D. H. S. (2021). *Pengaruh Citra Destinasi Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Tiga Warna*. Vol.15, No.
- Zaenal., M. dan M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. *Jakarta: Pusaka Setia*.