



**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI OBJEK WISATA
GOA ERGENDANG**

***THE EFFECT OF PRICE AND FACILITIES ON CUSTOMER
SATISFACTION AT THE ERGENDANG CAVE
TOURIST OBJECT***

Joni Bangun, Universitas Quality (Prodi Manajemen Universitas Quality, Jl.
Ringroad-Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Kode Pos 20132, Indonesia)
Penulis Korespondensi: bangunjoni1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di objek wisata Goa Ergendang, Sumatera Utara. Goa Ergendang merupakan salah satu destinasi wisata yang menawarkan keindahan alam unik. Metode kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas layanan dan menetapkan strategi harga yang tepat demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan Wisata Goa Ergendang

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of price and facilities on customer satisfaction at the Ergendang Cave tourist attraction, North Sumatra. Ergendang Cave is a tourist destination that offers unique natural beauty. Quantitative methods are used by distributing questionnaires to visitors. It is hoped that the research results can provide insight for tourism managers in improving service quality and determining appropriate pricing strategies to increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Price, Facilities, Customer Satisfaction Of Ergendang Cave Tourism

PENDAHULUAN

Goa Ergendang merupakan objek wisata yang menawarkan pengalaman unik berupa pemandian air panas alami di dalam gua. Lokasinya yang berada di daerah pedesaan memberikan suasana yang tenang dan alami bagi pengunjung. Namun aksesibilitas yang kurang baik, dengan kondisi jalan yang kurang memadai, menjadi tantangan tersendiri.

Harga tiket masuk Goa Ergendang bervariasi, yaitu Rp 10.000 pada hari



Senin hingga Sabtu, dan Rp 15.000 pada hari Minggu dan hari libur. Pengelola juga memberikan promosi berupa potongan harga untuk kunjungan kelompok. Fasilitas yang tersedia meliputi area parkir, toilet, mushola, pondok-pondok di sekitar kolam air panas, dan cafe.

Data jumlah pengunjung Goa Ergendang menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun 2019 hingga 2022, namun mengalami penurunan pada tahun 2023. Hal ini mengindikasikan adanya faktor yang perlu dievaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan daya tarik wisata Goa Ergendang.

Data Jumlah Pengunjung Wisata Goa Ergendang Tahun Jumlah Pengunjung Tahun 2019 3.458 Tahun 2020 101.098 Tahun 2021 186.331 Tahun 2022 436.356 Tahun 2023 334.589 Sumber: Objek Wisata Goa Ergendang, 2024

Keputusan wisatawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap harga, kualitas fasilitas, dan pengalaman berkunjung yang diharapkan. Harga yang dianggap sesuai dengan nilai yang diterima, fasilitas yang memadai dan nyaman, serta pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung.

BAHAN DAN METODE

Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena maupun social yang diminati. Pada dasarnya merupakan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur yang baik biasanya dinamakan instrument penelitian. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah:

1. Observasi

Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik apabila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi pada penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan.

1. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi langsung terhadap mahasiswa dengan pengunjung wisata Lausigembura. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu.

2. Kuesioner

Sugiyono (2022) menyatakan bahwa kuesioner adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup (dilihat dari cara menjawab), angket tertutup jawabannya sudah disediakan sehingga responden tinggal Sugiyono (2022) menyatakan bahwa skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi menggunakan skala likert, maka variable yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indicator variable.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah populasi terdapat 100 responden. Berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berasal dari laporan keuangan perusahaan dan data diolah dengan menggunakan alat olah data statistik yaitu SPSS v.25 dan software Microsoft Office Excel. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.458	2	15.229	49.316	.000 ^a
	Residual	29.954	97	.309		
	Total	60.413	99			
a. Predictors: (Constant), X2, X1						
b. Dependent Variable: Y						

$Y = 49.316 + 0,97X$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,97 %.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.190	.497		16.480	.000
	X1	.161	.023	.589	6.903	.000
	X2	.104	.047	.190	2.223	.029
a. Dependent Variable: Y						

Hasil uji t menunjukkan bahwa Pengaruh Harga dan Fasilitas signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($p < 0,05$). Hal ini mendukung hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Harga dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Objek Wisata Goa Ergendang.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.494	.556
a. Predictors: (Constant), X2, X1				



Koefisien determinasi (R^2) sebesar (0,504) menunjukkan bahwa 50,4% variasi dalam Kepuasan Pelanggan di Objek Wisata Goa Ergendang dapat dijelaskan oleh Pengaruh Harga dan Fasilitas, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa harga dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di objek wisata Goa Ergendang. Harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk, serta fasilitas yang memadai, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Persepsi konsumen terhadap harga dan kualitas fasilitas memengaruhi keputusan mereka untuk berkunjung dan merekomendasikan objek wisata ini kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, E. S. B., & Lubis, D. S. W. (2022). Pengaruh Program Sapta Pesona dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata Goa Ergendang. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 672-680.
- Handayani, T., & Fathoni, M. A. (2019). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Deepublish.
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1).
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82-97.
- Putri, N., dkk.(2021). Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung . *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
- Setiyaningrum, A., & Udaya, J. (2015). Efendi.(2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran: Pengenalan Plus Tren Terkini Tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneurial Marketing Dan E-Marketing.
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran pariwisata*. Penerbit Andi.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: Gramedia.