

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mendorong pertumbuhan ekonomi negara dengan potensi alam dan budaya yang besar, pariwisata Indonesia merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar bagi perekonomian Indonesia. (Arissaputra dan Sentika,2022; Baswarani et.al., 2022) Pariwisata sebagai salah satu sektor penyumbang devisa Negara terbesar di Indonesia, selain itu, pariwisata juga merupakan salah satu sektor industri dengan pertumbuhan ekonomi paling menguntungkan secara global. Hal ini juga didukung dengan adanya laporan dari *World Travel and Tourism Council* (WTTC), yang menyatakan bahwa industri pariwisata menyumbang sebanyak 7,6% dari perekonomian global pada tahun 2022 dan menjadi kontribusi sektor tertinggi sejak tahun 2019. Hal tersebut juga menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor ekonomi terbesar di dunia.

Istilah pariwisata berasal dari kata wisata, Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara, sedangkan Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (UU RI No. 10 Tahun 2009). Pariwisata adalah perjalanan individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain untuk mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam bidang alam, sosial, budaya, dan teknologi. (Tebay, 2022; Juliana, 2024)

Di Indonesia sendiri arah pengembangan kepariwisataan nasional berfokus pada *tourism experience* atau lebih menonjolkan pada pengalaman pariwisata yang berkualitas sebagaimana yang yang tercantum di Rencana Strategi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2020-2024. Menurut *United Nation-World*

Tourism Organization (UNWTO) pariwisata yang berkualitas adalah hasil dari proses yang berdampak pada kepuasan dari segala produk wisata dan layanan, dalam hal ini diharapkan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang tinggi. (Baswarani et al., 2022). Pariwisata yang berkualitas memiliki beberapa faktor dasar yang harus dipenuhi yaitu keselamatan dan keamanan, kebersihan, aksesibilitas, komunikasi, infrastruktur, dan fasilitas serta layanan publik. Isu kualitas sangat penting untuk destinasi dan organisasi pariwisata untuk meningkatkan inovasi, kompetitif, dan keberlanjutan jangka panjang. (Garrigos- Simon, Narangajavana-Kaosiri., & Narangajavana; Baswarani et al., 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh penting dalam pengalaman dan kepuasan wisatawan.

Pada umumnya, kepuasan pelanggan pada industri jasa dapat diukur dan dinilai melalui 5 faktor, yaitu; kualitas produk, kualitas layanan dan jasa, harga, emosi, dan biaya (Lupiyoadi & Hamdani, 2013; Haris, 2023). Kepuasan adalah suatu barometer bagi konsumen atau pelanggan yang memakai barang atau jasa di objek wisata, kepuasan akan berpengaruh terhadap penjualan dan pertumbuhan objek wisata. Suatu objek wisata sangat memerlukan kepuasan pengunjung, karena dari kepuasan pengunjung, suatu objek wisata dapat menentukan kelayakannya bagi wisatawan. Kepuasan pengunjung sendiri menurut Tjiptono (2001) kepuasan pengunjung merupakan suatu pengalaman yang didapat oleh wisatawan baik berupa jasa maupun barang yang hasilnya melebihi harapan bagi wisatawan. Menurut Kotler & Keller, (2016) Kepuasan konsumen merupakan tujuan dan sarana perusahaan, beberapa cara dapat dilakukan demi menjaga kepuasan konsumen salah satunya meningkatkan kualitas, baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kualitas semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan.

Salah satu faktor keberhasilan perusahaan adalah bagaimana kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan kepada konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016) Kualitas layanan jasa merupakan evaluasi kognitif konsumen saat penyerahan produk atau jasa perusahaan. Maka, suatu perusahaan atau destinasi harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan

wisatawan agar terbentuknya kepuasan pelanggan. (Lewis & Booms; Tjiptono, 2014; Haris, 2023) menyampaikan bahwa Kualitas layanan biasa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh digifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu terdiri dari: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Lupiyoadi dan Hamdani dalam Anigomang et al., 2023)

Indonesia memiliki banyak potensi yang dapat dikembangkan dan dijaga melalui kepariwisataan. Salah satu potensi yang dapat dikembangkan dan dijaga melalui kepariwisataan adalah hutan, karena Indonesia adalah salah satu negara dengan hutan terluas di dunia yang tersebar di seluruh negara. Untuk menjaga kelestarian dan eksistensi hutan, yang merupakan sumber berbagai barang dan jasa, hutan harus dikelola dengan baik. Mengalih fungsikan bagian hutan sebagai hutan wisata atau wana wisata adalah salah satu cara untuk mengelola, menjamin, dan meningkatkan fungsi hutan. Menurut Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI No. P.13/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2020 Tentang Pembangunan Sarana Dan Prasarana Wisata Alam Kawasan Hutan: Wisata alam di kawasan hutan adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan dan keindahan alam di kawasan hutan. Salah satu kawasan yang memiliki hutan wisata adalah kawasan Ciwidey yang terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Kabupaten Bandung, yang terletak di provinsi Jawa Barat, menjadi salah satu tempat wisata favorit di Indonesia, terutama daerah Ciwidey dengan banyak tempat wisata. Wisatawan menyukai Ciwidey karena memiliki pemandangan alam yang indah dan udara yang sejuk dan alami. Wana Wisata Kawah Putih adalah salah satu tempat wisata di Ciwidey. Kawah Putih merupakan destinasi wisata yang berada di bawah naungan PT Palawi Risorsis yang merupakan salah satu anak perusahaan dari Perum Perhutani. Daya Tarik utama wisata Kawah Putih adalah sebuah danau vulkanik yang memiliki keindahan dan keunikan tersendiri, dimana air di danau ini dapat berubah

warna sesuai dengan kondisi cuaca. Ketika cuaca sedang cerah maka air danau akan berwarna biru mengikuti warna langit, sedangkan apabila cuaca mendung dan gelap maka air danau akan berubah warna menjadi hijau gelap. Daya tarik pendukung lainnya yang dimiliki oleh wisata Kawah Putih yaitu, fasilitas menginap di Apache Camp, jalur pendakian Gunung Patuha, Sunrise Point Sunan Ibu, Jembatan apung, jembatan cantigi, dan lain sebagainya. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata (UU RI No 10 tahun 2009).

Sebagai destinasi wisata unggulan, Kawah Putih kerap menjadi destinasi tujuan wisata terbanyak setiap tahunnya di Jawa Barat khususnya Kabupaten Bandung. Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang tercatat di database PT Palawi Risorsis menunjukkan bahwa adanya peningkatan kunjungan wisatawan di setiap tahunnya yang dihitung mulai tahun 2019-2023. Tahun 2019 tercatat sebanyak 505.742 wisatawan, tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 274.861 wisatawan, tahun 2021 juga mengalami penurunan menjadi 136.650 wisatawan, tahun 2022 mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan kembali sebanyak 380.095 wisatawan, tahun 2023 juga mengalami peningkatan sebanyak 548.188 wisatawan yang berkunjung ke wisata Kawah Putih sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.



Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kawah Putih tahun 2019-2023

Sumber data : Database laporan tahunan PT Palawi Risorsis Area Bisnis
Wisata Wilayah Barat, 2023

Grafik diatas menunjukkan bahwa terdapat adanya penurunan kunjungan wisatawan yang signifikan pada tahun 2020 dan 2021. Salah satu faktor yang mempengaruhi adanya penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Kawah Putih yaitu adanya pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2019-2021, dimana puncak pandemi COVID-19 ini terjadi pada tahun 2020 yang kemudian menyebabkan pemerintah harus segera membuat dan memberlakukan kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat terutama terkait kunjungan dari luar negeri. Adanya kebijakan tersebut menyebabkan banyak sekali dampak yang dirasakan oleh berbagai sektor di Indonesia terutama sektor pariwisata, mengingat pendapatan terbesar sektor pariwisata berasal dari perjalanan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan setelah pandemic COVID-19 yang sangat signifikan pada tahun 2022 dan 2023, dimana berbagai kebijakan pemerintah mengenai pembatasan aktivitas masyarakat termasuk perjalanan wisata mulai dicabut atau tidak diberlakukan kembali.

Akan tetapi dibalik besarnya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kawah Putih pada setiap tahun. Kawah Putih masih mendapatkan

banyak komplain atau keluhan yang diberikan oleh pengunjung baik secara langsung maupun melalui *platform google review* pada tahun 2023. Berikut data review wisatawan kawah putih pada *platform google review* yang ditemukan.

Tabel 1.1 Comment Google Review tahun 2023

No	Tanggal	Reviews
1	September 2023	Ada toilet, tapi harus bayar. Sebaiknya toilet gratis/tidak harus bayar. Karena kita sebagai pengunjung kan sudah bayar tiket masuk, apalagi tiket masuk untuk wisatawan mancanegara lebih mahal, gratisin dong toiletnya. Dan jagalah kebersihan Toilet.
2	Agustus 2023	Wisata sejuta biaya
3	Agustus 2023	total biaya 2.orang ... klo mau ksini pakai motor ... kudu siapin dana 400rb ... klo mobil minimal 1 juta ...alam ny biase aje, gw kirain ada atraksi Letusan kawah atw extreme gt
4	Agustus 2023	lumayan mahal kalau bawa mobil. Tiket masuknya sebenarnya Rp28.000 per orang, namun Anda harus membayar tambahan Rp160.000 untuk pajak lingkungan jika membawa mobil sampai ke puncak. Ditambah lagi, jalannya cukup berbatu sehingga berbahaya jika membawa mobil pendek.
5	Agustus 2023	sebelum masuk kawah putih, ada penjual masker info kalau ke dalam harus memakai masker jd dijual masker 5rb /pcs.. pas di dalam kang foto bejibun dan banyak objek buat berfoto dan tentu saja tanpa MASKER!!!! karcis mahal, d dalam masih ad penipu masker..

6	Agustus 2023	Overpriced
7	Agustus 2023	Liburan yg cocok utk milyuner.
8	Agustus 2023	Terlalu lama menunggu ontang-anting, Bayar parkir mahal, helm harus nitip + bayar, dan banyak hal yang di uangkan
9	Agustus 2023	Bentukan alam yg indah, namun kotor dg sampah ² , mohon Pemda pengelola tindaklanjut ttg sampah & menata lebih baik area wisata kawah putih keseluruhan
10	Juli 2023	Mahal tiket masuk kendaraan nya. Dan akses macet nya naik dan turunnya
11	Juli 2023	Bijaklah wahai pemerintah JABAR, bedakan wisatawan domestik dengan luar negeri, KAU boleh kenakan biaya mahal pada turis luar negeri tapi janganlah turis lokal, biaya pemeliharaan harusnya menggunakan APBD bukan tanggungan RAKYAT, bagaimana rakyat mau menghargai wisata lokal kalau ELO tinggiin biaya masuknya dan tidak sesuai dengan fasilitasnya, KAMU udah bayar PAJAK buat pembangunan dan pemeliharaan bukan buat bayar Gaji pegawai pemerintah
12	Juli 2023	Tiketnya terlalu mahal tapi fasilitasnya kurang bagus. Itu perampokan! Jangan pernah datang lagi!
13	Juli 2023	Tarif mobil agak mahal, dan tarif penumpang lebih mahal dari tarif di kawah ijen. Seandainya tarif digunakan utk infrastruktur jalan yg rusak dan masuknya signal Operator Hp itu lbh baik.

14	Juli 2023	Hati-hati bawa mobil sampai lokasi parkir atas kena charge Rp162 ribu dan pelayanan kurang memuaskan.
15	Juli 2023	Kenapa kita harus bayar 160 ribu utk biaya emisi, Apakah angkot yg bejibun itu lebih bagus dari kendaraan kita???
16	Juni 2023	Keindahan alam yang di-monetisasi dengan cara yang luar biasa. No makes sense dengan biaya yang harus dikeluarkan. Tidak linier dengan fasilitas yang didapat. Overall, kayaknya saya kapok untuk bayar tiket semahal itu tapi fasilitas sama aja kayak tempat lain pada umumnya.
17	Juni 2023	mending naik ontang anting, toh di atas juga ga bisa lama-lama. buka loket tiketnya suka di mundur2in sampe jam 9 an . seharusnya di buka pagi, biar ga terjadi antrian di pembelian tiket. ontang-anting supirnya ga sabaran dan emosian, anak belum turun di gas2 sampe ngepot
18	Juni 2023	Kawah putih bagus, hanya toilet nya sangat tidak bersih. Untuk wisata mahal
19	Juni 2023	Jlnnya kurang perbaikan setelah pembelian tiket jalnnya parah banyak yg rusak alias berlubang
20	Juni 2023	tempat yang menarik untuk dikunjungi. pengemudi kendaraan mengemudi terlalu cepat dan itu cukup berbahaya.
21	Juni 2023	Mahal tiketnya,..parah cok

22	Mei 2023	Secara keseluruhan B aja... gda yg istimewa... cm kawah aja. Tiket lumayan mahal... pakai kendaraan sendiri bayar 160ribu. Di luar tiket perkepala. sangat mahal untuk sekedar lihat kawah. Jalanan menuju kawah tidak bagus... Mobil harus dalam ke adaan sehat. Masuk spot harus bayar lagi sprti jembatan di atas kawah
23	Mei 2023	Kesini bareng istri pagi jam 8 kurang. Parkir motor helm taruh motor tiba ² di ambil. Suruh bayar helm yg dititipin. Trus harus nunggu 10orang dulu biar bisa naik. Nunggu 1 jam lebih baru aja 10. Ya mungkin pas puasa sih. Tapi Kalau misal hari itu nggak smpek 10 smpek siang jam 12 misal, apakah harus nunggu smpek jam segitu. Kan nggak mungkin. Kalau carter 400rbuan. Minta tolong kebijakannya bisa di perbaiki untuk prioritas pengunjung
24	Mei 2023	Tertipu dengan jasa foto di kawah putih, ternyata sang photographer tdk punya skill foto sama sekali, hasil mengecewakan dan menipu dengan menjepret foto sebanyak mungkin untuk memeras wisatawan yg menggunakan jasanya. Perhutani tolong bersihkan oknum2 yg merugikan disana
25	Mei 2023	Secara keseluruhan B aja... gda yg istimewa... cm kawah aja. Tiket lumayan mahal... pakai kendaraan sendiri bayar 160ribu. Di luar tiket perkepala. sangat mahal untuk sekedar lihat kawah. Jalanan menuju kawah tidak bagus... Mobil

		<p>harus dalam keadaan sehat. Masuk spot harus bayar lagi seperti jembatan di atas Kawah. Ada kejadian tidak mengenakan dengan tukang foto... hanya sekedar minta tolong foto saja dapat jawaban yang tidak enak di dengar. Lebih baik di bubarkan saja mengganggu pengunjung. Saya tau mereka bekerja tapi ada tutur bahasa yang lebih sopan yang bisa di gunakan ketika berbicara. Ada kejadian tidak mengenakan dengan tukang foto... hanya sekedar minta tolong foto saja dapat jawaban yang tidak enak di dengar. Lebih baik di bubarkan saja mengganggu pengunjung. Saya tau mereka bekerja tapi ada tutur bahasa yang lebih sopan yang bisa di gunakan ketika berbicara. Untuk yang belum berkunjung lebih di sarankan mungkin ke jembatan gantung Rengganis... lebih punya nilai jual dengan tiket trusan ke Patengang dan Kawah Rengganis</p>
26	April 2023	Harga tiket gak jelas
27	Maret 2023	<p>Jujur itu sangat indah. Namun layanannya tidak. Ini sangat mahal. Jalannya 150rb per karcis mobil, naik gunung terjal sejauh 5km berlubang dimana-mana... Hal ini pasti menyebabkan kerusakan pada mobil... Mengingat betapa mahalannya, pasti Anda akan memperbaiki jalan bukan?? Seluruh harga lokal dan harga asing adalah rasis. Saya membayar harga lokal karena saya memiliki KITAS dan suami saya orang Indonesia, tetapi tetap ... tetap dengan harga yang sama. Saya memesan melalui</p>

		Traveloka untuk menghindari biaya korup (setelah membaca begitu banyak ulasan buruk). Saya mendengar tentang semua calo dan penjual yang melecehkan Anda, tetapi kami pergi di tengah badai, jadi itu kosong dan untungnya kami tidak mengalami masalah ini. Sisi negatifnya adalah kami tidak dapat membatalkan selama badai ini dan pemandangannya tidak terlalu jelas. Tetap saja cukup mistis berada di kawah selama badai besar seperti itu. Beli tiket dari Traveloka untuk menghindari komplikasi.
28	Februari 2023	Ga ada yg jusl mknan snack.jln.meuju lokasi rusak.HTM.terlalu tinggi.padahal milik pemdamaagak nyesel jga.yolong dong jln.nya di baikin kalo perlu di cor.malu dong ama tutis yg berkunjung
29	Februari 2023	Saya mengikuti panduan dari google maps tetapi seseorang menaruh tempat palsu yang menyesatkan orang dan kemudian beberapa pengemudi ojek akan menawarkan untuk memandu Anda dengan sejumlah uang. Tiket masuknya begitu mahal.
30	Februari 2023	Tiketnya mahal, akses jalan jelek sekali, di aspal cuma sebagian, parkir toilet tulisannya GRATIS tp kenyataannya bayar
31	Februari 2023	Lokasi yang ini salah tempat, jauh dari yang lokasi asli.

32	Februari 2023	Tempat ini sangat menakjubkan, tapi ada PUNGLI. Saya harus membayar Rp.300.000 pada jam 05.00 pagi untuk melihat matahari terbit ☐ Dan petugas tidak memberi saya tiket masuk. Aneh, tapi tempatnya sangat menakjubkan. Harap perlakukan tempat ini. Jangan membuat landmark ini menjadi jelek karena orang aneh
33	Februari 2023	Harga tiket dan biaya mbl parkir msk lokasi terhitung mahal, tdk sesuai dgn yg didpt, terutama jln msk menuju lokasi byk sekali lubang di sna sni, tdk nyaman byk jasa foto yg mengganggu...
34	Februari 2023	Hanya area perkampungan.. salah daftarin lokasi.. BUKAN di sini tempat wisatanya..
35	Februari 2023	Jalan menuju kawah putih rusak parah walau sedang diperbaiki kualitas betonnya sangat rendah sekali berpeluang rusak kembali
36	Januari 2023	Tidak sepadan dengan jaraknya, bersiaplah untuk harga normal 8x jika orang asing.
37	Januari 2023	Mahal harga tiketnya:”) 600k ber 10 orang dengan 2 mobil. Orang: 25k Mobil: 175k
38	Oktober 2023	Tiket masuk kawah putih ditambah biaya naik ontang anting Rp57.000 per orang, kalau bawa mobil bisa diparkir di area parkir sebelum loket. Biaya parkir mobil Rp15.000. Kalau mau bawa mobil sampe atas kena biaya Rp162.000 belum termasuk biaya per orang. Sampe di atas diwajibkan pake masker (karena lupa bawa jadi beli di atas harganya Rp5.000. Oiya untuk biaya

		masuk belum include jembatan gantung, nanti bayar lagi di loket sebelum jembatan. Btw kalo naik ontang anting harus nunggu cukup 10 orang baru berangkat, begitu juga pas turun.
39	Oktober 2023	Jalur naik ke kawah putih, banyak jalan aspal yg rusak. Tidak sebanding dengan harga tiket yang mahal. Perorang 39k, dan mobil 162k. Jembatan di danaupun tidak sesuai ekspektasi, sudah rusak. Pun tidak ada kantin di atas. Parkir ga ada petugasnya, jadi agak riskan dengan kehilangan. Mudah2an kedepan jalan dan fasilitas lain bias diperbaiki.
40	Oktober 2023	Tolong untuk pihak yang terkait, diparkiran mobil di kawasan wisata kawah putih masih ada oknum yang dengan sengaja meminta uang parkir (sedangkan jelas tiket sudah include dengan biaya parkir mobil). ini sama saja membiarkan pungli masih ada dan yang jelas sangat mengganggu suasana wisatawan. Begitupun dengan toilet masih berbayar, bukannya itu fasilitas ya, mohon penjelasanya
41	Oktober 2023	Naik Ontang anting menuju kawah Putih, suara knalpotnya sangat memekakan Telinga, bikin Budeg. Udah gitu pas turun ngebut dan ugal2an. Selain membuat pengunjung tidak bisa menikmati pemandangan selama perjalanan, bikin ngeri dan bahaya. Apalagi suka menyalip kendaraan lain saat jalan menurun. Sungguh pengalaman yang

		sangat tidak nyaman, mengerikan, berbahaya menggunakan ontang anting. Mohon jadi perhatian pihak pengelola demi kenyamanan bersama. Jangan hanya mencari keuntungan dengan mengesampingkan keselamatan nyawa pengunjung.
42	November 2023	B aja, tiket masuk kemahalan.. mobil 160rb, per org 30rb, yg dilihat hanya kawah belerang gitu
43	November 2023	Mahalnya doang. Tapi ga ada apa apaan
44	Desember 2023	Karena musim kemarau panjang kawahnya jadi kering jadi kurang menarik
45	Desember 2023	Keindahan alam yang bagus. Namun saying banyak pungli. Per orang bayar 28rb, mobil masuk 160rb, masuk ke jembatan 15rb
46	Desember 2023	Kawahnya bagus..tapi tiket utk mobilnya mahal...aksesnya masuk 5km..dilokasi tidak ada toilet dan tdk asa yg jualan makanan(bahkan air mineral/indomue,dll)..tempatny tdk terawat
47	Desember 2023	Kawahnya kering, udah bayar mahal....zonk
48	Desember 2023	Indah tempat sesuatu yg mengesankan... hanya saja tiketnya terlalu mahal.... Tiket masuk 29 ribu per orang mobil 160 ribu..... Klu naik angkot yg disediakan 28 ribu perorang.... Mohon perhatian pemda dan pengelola agar bisa lebih banyak orang lg yg dpt menikmati keindahan tp hrs menguras isi kantong terima kasih
49	Desember 2023	Kawah Putih sekarang tidak semenarik dulu ketika kecil. Mungkin karena ketika ke sana air kawahnya

		surut, ditambah banyaknya turis yang berkunjung. Mungkin qodarullah bukan saat yang terbaik kemarin berkunjung ke sana. Selain itu, menurut saya tarif tiket yang cukup mahal untuk sebuah tempat wisata yang "hanya begitu saja
50	Desember 2023	Tiket masuk kendaraan pribadi sampe atas kemahalan..
51	Desember 2023	Tiket buat kendaraan pribadi gak ngotak...

Sumber data : Reviews Google Business tahun 2023

Berdasarkan observasi pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan data terkait keluhan wisatawan yang menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan mengeluhkan terkait harga tiket yang mahal (*reliability*), kurangnya daya tarik wisata serta atraksi wisata yang ditawarkan (*tangible*), pungutan liar (*assurance*), ketidak nyamanan wisatawan ketika menggunakan jasa Ontang-Anting (*assurance*), fasilitas yang kurang baik (*tangible*), adanya misinformasi terkait lokasi wisata (*reliability*), kurangnya kepedulian pengelola yang terhadap kebutuhan wisatawan (*emphaty*), serta kurangnya penyampaian informasi oleh pengelola terkait lokasi wisata (*responsive*). Hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap Wisata Kawah Putih. Peneliti juga menemukan belum adanya survey yang dilakukan oleh pengelola wisata Kawah Putih mengenai tanggapan konsumen terhadap produk dan pelayanan wisata yang ditawarkan oleh perusahaan atau pengelola. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wana Wisata Kawah Putih.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas,. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka berikut merupakan pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengelola wana wisata kawah putih?

2. Bagaimana indeks kepuasan pengunjung yang berkunjung ke wana wisata kawah putih?
3. Bagaimana kinerja perusahaan atau pengelola dan harapan yang ada pada pengunjung di wana wisata kawah putih?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan sesuatu yang ingin dicapai dari suatu penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini terdiri atas tujuan umum dan tujuan khusus yang diuraikan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum merupakan tujuan secara menyeluruh yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Wana Wisata Kawah Putih.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus merupakan tujuan terperinci yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Teridentifikasinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wana wisata kawah putih terhadap pengunjung.
- b. Teridentifikasinya indeks kepuasan pelanggan yang berkunjung ke wana wisata kawah putih.
- c. Teridentifikasinya kinerja pengelola wisata dan harapan pengunjung terhadap wana wisata kawah putih.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam skripsi ini, sistematika penulisan terdiri atas lima

bab, masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah , perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang pengertian kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Pariwisata Hutan, pariwisata berkelanjutan, hasil penelitian yang relevan, dan kerangka pemikiran yang dipergunakan sebagai dasar untuk menganalisis data-data yang diperoleh dari perusahaan, serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, serta teknik analisis *Importance Performance Analysis*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, profil responden, dan pembahasan mengenai hasil perhitungan metode IPA.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam sistematika penulisan tugas akhir, dimana bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.