



Analisis Biaya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Beberapa Objek Wisata Di Gorontalo

Valentina Monoarfa¹, Desvita Wulandari Welua², Martian R. Mangopa³,
Celsia L. Pakaya⁴, Salsabila Ismail⁵, Destian Danial⁶, Nurhasana A. Husain⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Negeri
Gorontalo

Abstrak

Received: 20 Agustus 2025

Revised: 27 Agustus 2025

Accepted: 01 September 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di beberapa objek wisata di Gorontalo, yaitu Wisata Hiu Paus, Rumah Alam Dunggala, dan Villa Desaku. Faktor-faktor yang dianalisis meliputi kualitas pelayanan, biaya, serta fasilitas yang tersedia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada pengunjung objek wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Faktor-faktor seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, serta fasilitas yang memadai berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman wisatawan. Selain itu, biaya yang sebanding dengan layanan yang diberikan juga menjadi faktor penentu dalam tingkat kepuasan pengunjung. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengelola objek wisata di Gorontalo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengunjung. Dengan demikian, destinasi wisata dapat lebih kompetitif dan menarik lebih banyak wisatawan di masa depan.

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Objek Wisata, Gorontalo*

(*) Corresponding Author:

valentina@ung.ac.id, desvitawelua@gmail.com,
martianrmangopa@gmail.com, chelsiapakaya16@gmail.com,
salsabilaismail710@gmail.com, desidania10@gmail.com,
anahusain43@gmail.com

How to Cite: Monoarfa, V., Welua, D. W., Mangopa, M. R., Pakaya, C. L., Ismail, S., Danial, D., & v, N. A. (2025). Analisis Biaya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Beberapa Objek Wisata Di Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(9.B), 167-173. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11480>

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara dengan tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi, memiliki potensi wisata yang luar biasa, baik dari sisi keindahan alam maupun keanekaragaman hayatinya. Seperti yang dijelaskan oleh Tisdell (2003), negara dengan keanekaragaman hayati yang kaya sering kali menawarkan pengalaman wisata yang lebih beragam dan menarik, yang tidak hanya berfokus pada objek wisata alam, tetapi juga pada interaksi dengan masyarakat lokal dan pelestarian lingkungan. Oleh karena itu, Indonesia menjadi negara yang strategis dalam pengembangan sektor pariwisata berbasis alam dan budaya.

Gorontalo, sebagai salah satu provinsi dengan potensi pariwisata yang terus berkembang, memiliki berbagai destinasi wisata yang memiliki daya tarik tersendiri. Salah satunya adalah Wisata Hiu Paus di Botubarani yang menawarkan pengalaman unik berinteraksi langsung dengan hiu paus, yang merupakan spesies ikan terbesar di dunia. Menurut Fennell (2003), wisata berbasis alam seperti ini

sangat penting dalam mendidik wisatawan tentang pelestarian spesies langka, serta menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara manusia dan alam. Wisata alam yang berfokus pada interaksi langsung dengan fauna juga menjadi peluang besar untuk pengembangan ekowisata yang lebih berkelanjutan.

Selain itu, Rumah Alam Dunggala yang terletak di Gorontalo juga memberikan kontribusi besar dalam sektor pariwisata dengan menawarkan kesempatan bagi wisatawan untuk berinteraksi dengan berbagai jenis satwa. Menurut Garrod dan Wilson (2003), ekowisata yang melibatkan interaksi langsung dengan alam dan satwa liar dapat meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pentingnya konservasi. Hal ini menjadi relevansi yang sangat penting, terutama bagi wisatawan yang ingin menikmati pengalaman wisata yang sekaligus mendidik dan menyadarkan tentang keberagaman hayati yang perlu dilindungi.

Villa Desaku di desa Molowahu juga menjadi salah satu daya tarik wisata di Gorontalo dengan menawarkan fasilitas yang lengkap untuk wisatawan yang ingin bersantai sambil menikmati keindahan alam. Menurut Prayag dan Hosany (2014), faktor kenyamanan dan kualitas fasilitas seperti akomodasi yang baik dan lingkungan yang mendukung sangat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Wisatawan yang merasa puas dengan fasilitas yang disediakan cenderung akan kembali dan memberikan rekomendasi positif, yang pada gilirannya mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.

Dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan, Setiyawati (2009:12) menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh pemenuhan harapan mereka terhadap pengalaman wisata yang diperoleh, baik itu dari segi kualitas layanan, fasilitas yang tersedia, maupun interaksi dengan masyarakat lokal. Daya tarik wisata yang dimiliki Gorontalo, baik itu berupa keindahan alam, satwa langka, maupun kenyamanan tempat penginapan, berkontribusi pada terciptanya pengalaman wisata yang dapat memenuhi harapan wisatawan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung. Hal ini juga sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Kotler (2000) bahwa pengalaman konsumen yang positif adalah kunci untuk menciptakan loyalitas jangka panjang dan menarik lebih banyak wisatawan.

Tidak kalah pentingnya, regulasi yang mengatur hak-hak wisatawan juga berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, keberadaan regulasi ini tidak hanya memastikan kelancaran operasional sektor pariwisata, tetapi juga melindungi hak-hak wisatawan yang menjadi konsumen. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan pariwisata yang berbasis pada prinsip-prinsip keberlanjutan, serta menghormati hak-hak wisatawan dalam memperoleh pengalaman yang memuaskan dan aman.

Menurut Nyoman (1994), daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki nilai khusus yang menarik wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi, baik itu berupa keindahan alam, budaya, atau fasilitas buatan manusia. Sementara itu, Yoeti (2002) juga mengemukakan bahwa daya tarik wisata adalah faktor utama yang menarik wisatawan untuk berkunjung, dan faktor ini bisa berbeda-beda bergantung pada preferensi wisatawan itu sendiri. Keberagaman daya tarik wisata yang ada di Gorontalo menunjukkan bahwa setiap wisatawan dapat menemukan

pengalaman yang sesuai dengan minat dan preferensi mereka, mulai dari petualangan alam hingga relaksasi bersama keluarga.

Secara keseluruhan, pengembangan dan pemeliharaan daya tarik wisata yang beragam di Gorontalo mencerminkan pentingnya pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan keinginan wisatawan. Dengan mengintegrasikan teori-teori yang ada mengenai daya tarik wisata, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan dalam pengelolaan destinasi wisata, Gorontalo dapat terus berkembang sebagai salah satu destinasi wisata yang menarik dan kompetitif di Indonesia.

Dari latar belakang di atas peneliti bertujuan untuk menganalisis fenomena yang sering terjadi seperti biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh pengelola tidak sesuai dengan kepuasan pengunjung di beberapa objek wisata yang ada di Gorontalo. Dengan fenomena tersebut maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh biaya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di beberapa objek wisata yang ada di Gorontalo”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh biaya dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di beberapa objek wisata di Gorontalo. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi yang ilmiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Dalam penelitian ini, peneliti berperan langsung dalam pengumpulan data yang akan disajikan dalam bentuk deskriptif, hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pengelola wisata dan pengunjung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan pengelola wisata yang menjadi informan utama. Husein Umar (2013) menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui wawancara maupun pengisian kuesioner. Data sekunder, di sisi lain, merupakan data yang telah diolah dan disajikan oleh pihak lain, seperti data yang tercatat dalam dokumen atau laporan yang terkait dengan objek wisata yang diteliti. Sebagai contoh, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa laporan tahunan atau publikasi yang berkaitan dengan pengelolaan objek wisata di Gorontalo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu observasi dan wawancara. Observasi, menurut Sugiyono (2019), adalah proses pengamatan terhadap fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengamati interaksi antara pengelola dan pengunjung, serta untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan di objek wisata. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam. Wawancara adalah pertemuan dua pihak untuk bertukar informasi dan ide dalam bentuk tanya jawab, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pengelola wisata dan pengunjung untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka terkait biaya, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai pengaruh biaya dan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, serta untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengunjung dalam memilih objek wisata di Gorontalo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kepuasan pengunjung di Rumah Alam Dunggala, Hiu Paus, dan Villa Desaku Gorontalo dipengaruhi oleh biaya kualitas pelayanan. Data yang diperoleh melalui wawancara dengan pengelola wisata dan pengunjung kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana peningkatan biaya kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

Dari hasil wawancara dan analisis data responden dari pengunjung, diperoleh temuan sebagai berikut:

Rumah Alam Dunggala

Kualitas Pelayanan:

Rumah Alam Dunggala menawarkan pengalaman wisata yang berbasis alam dengan konsep taman satwa. Fasilitas yang disediakan meliputi spot foto, villa yang bisa disewa, dan pengalaman untuk memberi makan satwa. Pelayanan petugas ramah dan informatif, tetapi beberapa pengunjung mengeluhkan kondisi kebersihan, terutama saat musim hujan.

Biaya Kualitas:

Pengelola mengalokasikan dana utama untuk perawatan seperti fasilitas dan kesejahteraan satwa, termasuk pakan satwa yang mencapai Rp20 juta per bulan. Selain itu, dilakukan juga perawatan secara berkala pada akses jalan untuk mengurangi dampak hujan.

Kepuasan Pengunjung:

Pengunjung umumnya puas dengan keindahan alam dan pengalaman berinteraksi dengan satwa. Namun, beberapa wisatawan berpendapat untuk kebersihan lingkungan lebih ditingkatkan dan akses jalan diperbaiki agar lebih nyaman bagi pengunjung.

Wisata Hiu Paus

Kualitas Pelayanan:

Wisata Hiu Paus dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dengan menerapkan aturan ramah lingkungan. Pengelola menerapkan regulasi ketat terkait interaksi wisatawan dengan hiu paus, seperti larangan menyentuh hiu paus, pembatasan jarak aman, serta pembatasan waktu snorkeling. Namun, fasilitas umum seperti toilet dan kebersihan lingkungan masih menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan lagi untuk ke depannya.

Biaya Kualitas:

Tidak terdapat informasi yang pasti mengenai investasi awal pada pembangunan fasilitas di wisata ini karena sudah ada sejak tahun 2016 jadi angka pastinya sudah tidak diketahui. Namun, pendapatan dari loket wisata digunakan untuk menggaji petugas kebersihan yang bekerja setiap pagi. Tarif wisata yang diterapkan adalah:

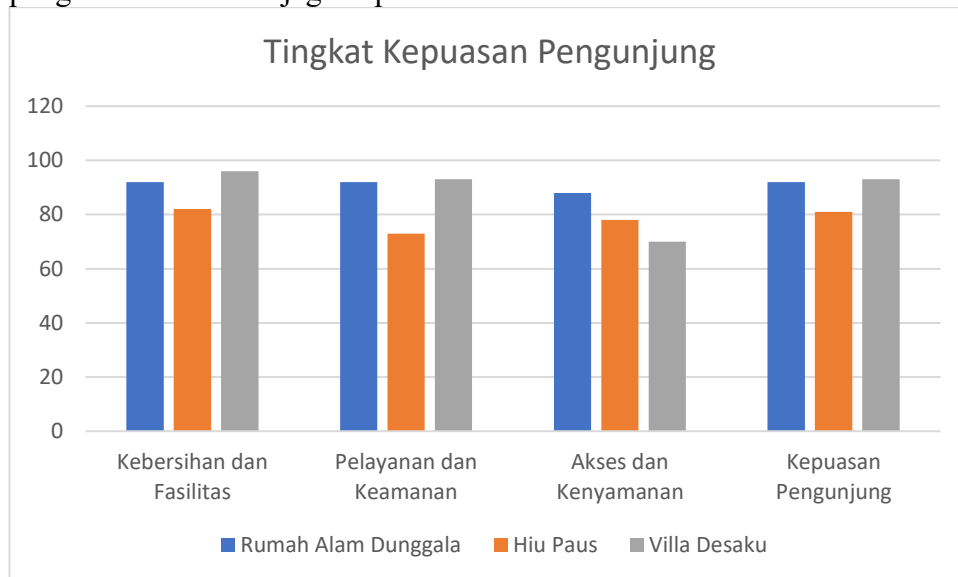
Perahu biasa: Rp100.000 untuk 3 orang

Perahu bening: Rp450.000 per orang

Snorkeling: Rp35.000 per orang

Kepuasan Pengunjung:

Sebagian besar pengunjung merasa puas dengan pengalaman melihat hiu paus dan pelayanan yang diberikan oleh pengelola. Namun, ada beberapa kendala, seperti ketidakpastian kemunculan hiu paus akibat faktor cuaca. Tetapi pengelola mempunyai Solusi jika hiu paus tidak muncul, pengelola akan menghubungi kembali pengunjung yang belum sempat melihatnya. Hal ini menunjukkan upaya pengelola dalam menjaga kepuasan wisatawan.



Dari hasil penelitian yang kami lakukan ini menunjukkan bahwa biaya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang ada di berbagai wisata, seperti wisata Rumah Alam Dunggala, wisata Hiu Paus dan Wisata Villa Desaku.

Destinasi wisata berbasis alam seperti Rumah Alam Dunggala dan Villa Desaku sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang konsisten. Meskipun menawarkan keindahan alam yang menarik, kepuasan pengunjung tetap bergantung pada pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap, dan kebersihan lingkungan. Pengalaman wisata yang baik sangat dipengaruhi oleh investasi dalam biaya kualitas, seperti perawatan satwa dan fasilitas umum. Strategi peningkatan pelayanan, termasuk perbaikan akses, penambahan tempat sampah, dan instruksi kebersihan kepada pengunjung, harus menangani masalah infrastruktur seperti akses jalan yang becek saat hujan serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih.

Wisata seperti Hiu Paus juga berdampak besar pada masyarakat setempat karena banyak warga bergantung pada wisata sebagai sumber pendapatan utama, baik sebagai pemandu perahu maupun pedagang di sekitar lokasi. Menjadi bergantung pada kemunculan hiu paus, bagaimanapun, menjadi tantangan tersendiri. Ini karena penurunan kemunculan dapat berdampak pada pendapatan masyarakat. Oleh karena itu, untuk menjaga stabilitas ekonomi, inovasi dalam diversifikasi tempat wisata harus dilakukan. Untuk menjaga keberlanjutan wisata, regulasi ketat yang mengatur interaksi wisatawan dengan satwa dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan ekosistem laut.

Sebaliknya, pengelola, pemerintah desa, dan perusahaan swasta perlu bekerja sama untuk mengelola wisata dengan baik. Keterlibatan masyarakat lokal sebagai staf yang dilatih oleh dinas pariwisata menunjukkan upaya nyata untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, hemat biaya dan transparansi keuangan sangat penting untuk manajemen wisata, seperti menggunakan air kolam untuk pertanian dan membuat laporan keuangan setiap hari, minggu, dan bulanan. Inovasi dalam pengelolaan sumber daya ini mendorong pengelolaan wisata yang lebih ahli yang berfokus pada kepuasan pengunjung sambil mempertahankan keberlanjutan ekonomi dan lingkungan setempat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, biaya, dan fasilitas memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata di Gorontalo, seperti Wisata Hiu Paus, Rumah Alam Dunggala, dan Villa Desaku. Kualitas pelayanan yang baik, seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, serta fasilitas yang memadai, berdampak positif pada pengalaman wisatawan dan meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang.

Selain itu, biaya yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan juga menjadi faktor penentu dalam kepuasan pengunjung. Pengunjung cenderung lebih puas ketika merasa bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas pengalaman yang mereka dapatkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengelola objek wisata di Gorontalo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, serta memastikan harga yang ditetapkan tetap kompetitif agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D., Budiarta, K., & Harahap, D. A. (2018). Kepuasan pengunjung tempat wisata pemandian Hairos Waterpark Medan. *Jurnal PLANS: Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis*, 13(1), 394.
- Anugrah, K. (2018). Optimalisasi usaha kuliner di obyek wisata hiu paus Desa Botubarani Kabupaten Bone Bolango, Gorontalo. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(2), 191-204. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i2.2463>
- Artini, N. L. R., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(3), 17-24.
- Elisabeth, C. R., & Novanti, I. K. (n.d.). Analisis layanan pick up service O-Ranger dalam peningkatan pendapatan surat dan paket logistik pada Kantor Pos Pemeriksa Purworejo. *Jurnal 17(1)*, 30.
- Fennell, D. A. (2003). *Ecotourism: An introduction*. Routledge.
- Garrod, B., & Wilson, J. (2003). *Marine ecotourism: Issues and experiences*. Channel View Publications.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.

- Myers, N. (1988). Threatened biotas: "Hotspots" in tropical forests. *Environmentalist*, 8(3), 187-208.
- Nur Indrianto, & Bambang Supono. (2013). *Metode Penelitian untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Prayag, G., & Hosany, S. (2014). Tourist experiences and satisfaction: A review of the literature. *Journal of Travel Research*, 53(6), 1-12.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), April.
- Setiyawati, F. (2009). *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, O. (2002). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yulika, L., Efendi, R., & Yulia, Y. (2022). Analisis penerapan sistem pembayaran honor untuk pegawai yang melakukan kegiatan pada Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Suska Riau. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 94.
- Zelmiati, Waryono & Youmil. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang. *Jurnal Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang*.