

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah salah satu tujuan wisata utama di Indonesia yang menyediakan berbagai pilihan wisata, termasuk wisata alam, budaya, sejarah, dan kuliner (Wicaksono, 2020). Kota ini dikenal karena daya tariknya yang istimewa dan khas, sehingga menjadi salah satu lokasi paling populer bagi wisatawan lokal dan internasional. Jumlah pengunjung yang datang ke tempat-tempat wisata di Yogyakarta terus bertambah dari tahun ke tahun. Hal ini di dukung dari data buku Statistik Kepariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta 2023 yang menunjukkan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 511.817 orang sedangkan wisatawan lokal sebanyak 23.563.038 orang (Pusdatin Kemenparekraf Republik Indonesia, 2023). Berbagai jenis wisata dapat ditemukan di Yogyakarta, mulai dari wisata pantai dengan pemandangan eksotis seperti Pantai Parangtritis, Pantai Indrayanti, dan Pantai Timang, hingga desa wisata yang menawarkan pengalaman kehidupan pedesaan yang autentik, seperti Desa Wisata Nglanggeran dan Desa Wisata Kasongan. Selain itu, wisata budaya dan sejarah juga menjadi daya tarik utama dengan keberadaan berbagai candi bersejarah seperti Candi Borobudur dan Candi Prambanan. Tidak hanya itu, kawasan Keraton Yogyakarta, Tamansari, serta Malioboro sebagai pusat perbelanjaan dan ikon wisata kota turut menjadi magnet bagi para pelancong. Selain wisata budaya dan sejarah, DIY juga

memiliki potensi besar dalam ekowisata. Kawasan wisata alam seperti Kaliurang di lereng Gunung Merapi, Hutan Pinus Mangunan, serta berbagai gua dan air terjun semakin populer di kalangan wisatawan yang mencari pengalaman wisata berbasis alam dan petualangan (Wicaksono, 2020).

Menurut Yulianto, (2021) keberhasilan pengembangan ekowisata di Yogyakarta tidak dapat dilepaskan dari kolaborasi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan bisnis yang terkait dengan pariwisata. Pemerintah daerah secara aktif menciptakan infrastruktur dan fasilitas pendukung untuk memungkinkan pertumbuhan ekowisata, sementara masyarakat lokal berperan sebagai pengelola dan pemain utama dalam pelestarian tempat wisata (Hadi, 2024). Ekowisata di Yogyakarta, berkat kolaborasi berbagai pihak, tidak hanya membantu pertumbuhan ekonomi, tetapi juga perlindungan lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal (Yulianto, 2021). Selain pengembangan infrastruktur dan fasilitas, pengelolaan ekowisata Yogyakarta juga berfokus pada pendidikan dan inisiatif kesadaran lingkungan. Wisatawan dipersilakan untuk belajar lebih banyak tentang pentingnya pelestarian lingkungan, pengurangan jejak karbon, dan penghormatan terhadap budaya dan adat istiadat setempat (Hadi, 2024). Hal ini memungkinkan ekowisata di Yogyakarta untuk berkembang dengan tetap menjaga keseimbangan antara eksploitasi alam dan kegiatan konservasi.

Provinsi DIY memiliki beberapa kabupaten, di antaranya adalah Kabupaten Kulon Progo. Kabupaten ini dikenal sebagai salah satu wilayah yang secara aktif mengembangkan pariwisata yang berbasis pada alam dan budaya

dengan pendekatan yang berkelanjutan. Kehadiran Bandara Yogyakarta *International Airport* memberikan dampak positif bagi pertumbuhan pariwisata di wilayah ini, yang ditandai dengan munculnya berbagai objek wisata baru yang semakin populer dan menarik lebih banyak wisatawan (Kusuma & Salindri, 2022). Dalam penelitian Syamsu, (2018) salah satu bentuk potensi wisata alam yang banyak ditemukan di Indonesia adalah air terjun, yang tidak hanya berfungsi sebagai sumber pengairan bagi masyarakat, tetapi juga menjadi daya tarik wisata. Menyadari potensi yang dimiliki Desa Jatimulyo, khususnya dengan adanya berbagai air terjun dan destinasi ekowisata unggulan, pengembangan sektor pariwisata kini menjadi semakin diprioritaskan. Destinasi seperti Ekowisata Sungai Mudal, Air Terjun Kembang, dan Air Terjun Kedung Pedut tidak hanya berkontribusi dalam meningkatkan ekonomi masyarakat setempat, tetapi juga mendorong upaya pelestarian alam (Jatimulyo et al., 2024). Berdasarkan data dari Statistik Kepariwisataaan DIY 2023, jumlah wisatawan yang mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal, Air Terjun Kembang, dan Air Terjun Kedung Pedut dapat dibandingkan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Ekowisata Kulon Progo 2023

No	Destinasi wisata	Jumlah kunjungan
1.	Ekowisata Sungai Mudal	130.251
2.	Air Terjun Kedung Pedut	61.350
3.	Air Terjun Kembang Soka	25.424

Sumber : Buku Statistika Kepariwisataaan DIY, 2023

Ekowisata Sungai Mudal menjadi destinasi wisata alam paling diminati di Kulon Progo, dengan jumlah kunjungan hampir dua kali lipat lebih banyak dibanding Air Terjun Kedung Pedut dan lebih dari lima kali lipat dibanding Air Terjun Kembang Soka. Hal ini menunjukkan tingginya minat wisatawan terhadap daya tarik dan fasilitas yang ditawarkan oleh Sungai Mudal dibandingkan dengan destinasi serupa di wilayah tersebut.

Tabel 1. 2 Perbandingan Wisata Sungai Mudal dengan Air Terjun di Kulon Progo

Air Terjun Kedung Pedut	Air Terjun Kembang Soka	Ekowisata Sungai Mudal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ±5 kolam alami (kedung), warna toska, kedalaman 2–5 m; berenang bisa, arus relatif deras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 kolam; air jernih &amp; toska, kedalaman bervariasi (1 m–2,5 m); dua aliran air terjun.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 kolam alami (anak 1 m, dewasa 1,5–2 m), air jernih hijau kebiruan.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet, musholla, warung, parkir, loker, jembatan bambu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet, musholla, warung, parkir, gazebo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet, musholla, warung, parkir, gazebo, kamar ganti, Wi-Fi, spot foto</li> </ul>

Air Terjun Kedung Pedut	Air Terjun Kembang Soka	Ekowisata Sungai Mudal
<ul style="list-style-type: none"> <li>Flying fox, zipline, rappelling, trekking, gardu pandang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trekking ringan, renang, gazebo, sewa ban/life vest, camping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flying fox selfie, zip-bike, tree-top, outbond, camping area, sewa ban/life vest</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trekking menurun, licin saat hujan, 5–10 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan kaki ~200 m, jalur alami, tracking ringan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan paving ±500 m, mudah, jalur nyaman</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Banyak kedung warna toska + sensasi adrenaline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dua aliran air, kolam toska, nuansa “back-to-nature”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolam anak &amp; dewasa, wahana outbound &amp; camping komplet</li> </ul>

Ekowisata Sungai Mudal terletak di Dusun Banyunganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo, adalah salah satu lokasi ekowisata yang mengalami perkembangan pesat di Yogyakarta. (Jatimulyo et al., 2024). Akses menuju objek wisata ini hanya memungkinkan dengan kendaraan pribadi, mengingat tidak tersedia angkutan umum yang menjangkau Ekowisata Sungai Mudal. Medan jalan yang naik turun juga menjadi tantangan tersendiri,

sehingga kendaraan berukuran besar seperti bus tidak dapat melaluinya. Oleh karena itu, akses hanya dapat dilakukan menggunakan sepeda motor, mobil pribadi, atau bus berukuran kecil. Destinasi ekowisata ini terkenal dengan keindahan alamnya, aliran airnya yang jernih, dan lingkungannya yang masih terjaga. Sungai Mudal berasal dari sumber aliran air alami yang terus-menerus sepanjang tahun, sehingga menjadikannya lokasi wisata yang tidak hanya memberikan keindahan alam namun juga pengalaman edukasi dan konservasi bagi pengunjung. Sungai Mudal memiliki berbagai daya tarik utama, seperti kolam pemandian alami yang menyegarkan, wahana *flying fox* untuk pecinta petualangan, *gazebo* untuk bersantai dan menikmati keindahan alam, serta area outbound yang dirancang untuk wisata edukasi dan kegiatan kelompok. Dengan konsep wisata alam yang memadukan petualangan dan edukasi, Ekowisata Sungai Mudal menjadi destinasi yang cocok bagi wisatawan dari berbagai kalangan, mulai dari keluarga, komunitas, hingga wisatawan mancanegara yang mencari pengalaman ekowisata otentik.

Ekowisata Sungai Mudal di Kulon Progo mengalami pertumbuhan jumlah pengunjung dalam beberapa tahun terakhir (Ekantara, 2024). Berdasarkan dari pihak pengelola Ekowisata Sungai Mudal lonjakan jumlah pengunjung dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan adanya perkembangan positif dalam daya tarik destinasi tersebut. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 28.441 wisatawan berkunjung, kemudian meningkat signifikan menjadi 78.815 orang pada tahun 2022, dan terus mengalami kenaikan hingga mencapai 104.022 kunjungan pada

tahun 2023. Pihak pengelola Ekowisata Sungai Mudal menetapkan target kunjungan wisatawan tahunan sebagai indikator keberhasilan. Namun, pada tahun 2021 dan 2022, jumlah kunjungan belum mencapai target, sedangkan pada tahun 2023 target tersebut berhasil dilampaui (Pengelola ESM, 2025).

Pertimbangan seseorang dalam memilih untuk berwisata ke suatu tempat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan (Nahdi & Putri, 2022). Faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan wisata bisa sangat beragam, mulai dari kebutuhan akan relaksasi, keinginan untuk mencari pengalaman baru, hingga rekomendasi dari orang lain. Faktor-faktor seperti keindahan alam, fasilitas yang memadai, keramahan layanan, dan kemudahan akses turut memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih destinasi wisata. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai peran tingkat kepuasan pengunjung dalam mendorong keputusan tersebut. Meski pengunjung mungkin merasa puas terhadap layanan dan suasana wisata yang disediakan, belum tentu mereka melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan kepada orang lain (Ramadhien et al., 2024). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung memengaruhi kunjungan ulang dan promosi dari mulut ke mulut, serta bagaimana pengelola dapat mengoptimalkan kepuasan tersebut agar tercapai peningkatan jumlah kunjungan yang berkelanjutan. Namun, peningkatan ini belum tentu sejalan dengan tingkat kepuasan pengunjung. Beberapa aspek layanan dan harga menjadi faktor penentu utama dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap destinasi yang mereka kunjungi (Nahdi

et al., 2022). Tantangan dalam pelayanan juga perlu diatasi agar pengalaman wisatawan tetap memuaskan dan berkelanjutan, peningkatan jumlah pengunjung ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai untuk memastikan pengalaman yang memuaskan bagi para wisatawan (Handoko, 2016).

Bukti dari kondisi tersebut dapat ditemukan melalui berbagai ulasan yang mencerminkan beragam pengalaman wisatawan, baik dalam bentuk kritik maupun pujian, yang disampaikan melalui media, khususnya ulasan Google. Ulasan-ulasan ini menjadi cerminan langsung dari persepsi dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, fasilitas, serta pengelolaan destinasi wisata secara keseluruhan. Berikut merupakan beberapa ulasan yang dialami oleh wisatawan yang pernah mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal:

Gambar 1. 1 Ulasan positif dari wisatawan



Sumber: [google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal](https://www.google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal)

Gambar 1. 2 Ulasan negatif dari wisatawan



Sumber: [google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal](https://www.google.com/maps/place/Ekowisata+Sungai+Mudal)

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap Ekowisata Sungai Mudal menunjukkan adanya keberagaman pengalaman yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti fasilitas, pelayanan, keamanan, dan kondisi lingkungan pada saat kunjungan. Sebagian besar wisatawan merasa puas dengan keindahan alam yang ditawarkan, kebersihan lingkungan, serta harga tiket yang terjangkau. Fasilitas tambahan seperti live music, kolam terapi ikan, dan warung makan juga menambah nilai positif dalam pengalaman berwisata, seperti yang disampaikan oleh Aulia Fajar Rahmadhani dan Jauharotul Muddassir. Namun demikian, kepuasan ini tidak sepenuhnya merata. Beberapa wisatawan menyampaikan keluhan terkait kurangnya informasi yang memadai, terutama saat terjadi penutupan mendadak karena faktor alam, seperti yang dialami oleh Hastea. Selain itu, aspek keselamatan dan perlakuan terhadap pengunjung juga menjadi perhatian serius. Ulasan dari Indro Satrio Wibowo menunjukkan adanya kekurangan dalam

penanganan situasi darurat dan kurangnya empati dari petugas terhadap kondisi pengunjung yang mengalami kejadian tidak menyenangkan.

Kepuasan pengunjung menjadi faktor utama dalam keberlanjutan industri pariwisata, termasuk ekowisata (Amalia, 2023). Tingkat kepuasan dapat tercermin dari perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan, apakah sesuai atau tidak dengan harapan yang dimilikinya sebelum digunakan. Jika pelayanan yang diberikan, khususnya oleh karyawan, memenuhi ekspektasi wisatawan, maka mereka cenderung merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung di masa mendatang (Anjani et al., 2024). Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, kemungkinan besar kepuasan tidak tercapai dan wisatawan enggan untuk kembali. Menurut Kotler (2019), kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional yang terjadi setelah pelanggan melakukan perbandingan terhadap kinerja produk yang mereka terima dengan harapan awal mereka, yang kemudian menghasilkan perasaan puas atau kecewa. Wisatawan yang puas biasanya memiliki kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang serta membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Sebaliknya, apabila mereka merasa tidak puas, hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi dan menghambat perkembangan ekonomi di wilayah tersebut. (Elliyana et al., 2022). Pemahaman mendalam mengenai aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sangat penting bagi pengelola ekowisata guna mendukung keberlanjutan dan daya tarik destinasi, terutama dalam menjaga keseimbangan antara eksploitasi wisata dan pelestarian lingkungan (Nahdi & Putri, 2022).

Beberapa penelitian telah mengidentifikasi faktor kunci yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi, (2001) pelanggan merasa puas jika produk yang dibeli memiliki kualitas baik, kualitas pelayanan yang berperan penting dalam kepuasan pelanggan dengan model *Servqual* sebagai salah satu acuannya. Faktor emosional juga dapat meningkatkan kepuasan terutama ketika produk bermerek memberikan kebanggaan dan nilai sosial, harga yang lebih rendah untuk produk dengan kualitas serupa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terutama bagi mereka yang sensitif terhadap harga dan mencari nilai lebih dalam pembelian (Elliyana et al., 2022). Pengunjung dapat merasakan tiga tingkat kepuasan yaitu ketika kenyamanan tidak sesuai harapan, mereka merasa tidak terpenuhi harapannya. Jika kenyamanan selaras dengan yang diinginkan, mereka merasa puas dan senang. Sedangkan jika kenyamanan melebihi harapan, mereka akan merasa sangat puas, bahagia, bahkan antusias. (Falaq et al., 2022). Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung sangat penting untuk mempertahankan daya tarik Ekowisata Sungai Mudal dalam menghadapi persaingan yang ketat dari tempat-tempat wisata lainnya.

Beberapa elemen yang berdampak pada kepuasan konsumen mencakup mutu pelayanan yang diberikan serta tingkat harga yang ditetapkan oleh penyedia jasa atau produk (Christono, 2019). Dalam memberikan pelayanan, perhatian terhadap umpan balik dan keluhan pengunjung menjadi elemen penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan wisata. Hal ini menuntut adanya interaksi langsung antara pihak pengelola dan pengunjung, guna memperoleh umpan balik

berupa tanggapan terhadap fasilitas dan layanan yang telah diterima. Umpan balik tersebut berperan sebagai bentuk pengawasan sekaligus indikator keberhasilan dalam upaya memenuhi tingkat kepuasan pengunjung (Suhartapa, 2022). Kualitas pelayanan menjadi aspek utama bagi kepariwisataan karena berperan dalam memengaruhi kepuasan konsumen, yang hanya dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang baik (Lumintang et al., 2023). Menurut Tasunar, (2006) kualitas menghasilkan nilai plus yang memotivasi pelanggan untuk menjalin relasi timbal balik yang bermanfaat dengan badan usaha dalam periode berkelanjutan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pihak penyedia mampu memberikan pelayanan yang sesuai atau setara dengan ekspektasi konsumen. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima pelanggan berada di bawah harapan mereka, maka pelayanan tersebut dianggap kurang baik (Erinawati & Syafarudin, 2021). Kualitas pelayanan di objek wisata mencakup berbagai hal yang mampu mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan tempat tersebut. Hal ini disebabkan oleh kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan, serta daya tarik berupa keunikan dan nilai tinggi yang dimiliki objek wisata tersebut, yang menjadi alasan utama wisatawan memilih destinasi tertentu.

Ketika memilih destinasi yang berkelanjutan, wisatawan sering kali mempertimbangkan harga (Falaq et al., 2022). Keputusan konsumen untuk mengunjungi suatu destinasi wisata dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, terutama ketika dihadapkan pada banyak pilihan. Salah satu faktor utama yang

menjadi perhatian adalah harga yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa pariwisata kepada pengunjung (Ramadhien et al., 2024). Harga adalah indikator nilai dari sebuah produk atau layanan yang diekspresikan dalam bentuk mata uang, dan menggambarkan jumlah pengeluaran yang perlu dibayarkan oleh pelanggan untuk memperolehnya (Untoro, 2010). Harga yang terjangkau atau kompetitif dapat menjadi faktor pendorong dalam meningkatkan efektivitas pemasaran. Harga yang terlalu tinggi mungkin akan sangat mahal bagi pengunjung yang memiliki anggaran terbatas, sementara harga yang terlalu rendah dapat mengganggu tujuan manajemen destinasi (Elliyana et al., 2022). Ditemukan bahwa beberapa pengunjung merasa harga tiket masuk dan fasilitas yang disediakan cukup terjangkau. Beberapa pengunjung berpendapat menganggap biaya yang telah mereka keluarkan setara dengan kualitas dan sarana yang mereka dapatkan. Sementara itu, dibandingkan dengan destinasi ekowisata lain di wilayah sekitarnya, harga di Ekowisata Sungai Mudal dianggap lebih kompetitif. Harga tiket masuk, harga tambahan untuk wahana, dan harga makanan dan minuman di tempat wisata, semuanya mempengaruhi keputusan wisatawan untuk datang. Oleh karena itu, menetapkan biaya yang wajar dan konsisten dengan kualitas layanan merupakan pendekatan penting untuk menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan kesenangan mereka (Sari & Mayasari, 2022). Menurut Sari & Mayasari, (2022) menegaskan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan yang unggul dan tarif yang bersaing mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih positif serta meningkatkan minat kunjungan ulang.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh pelayanan dan harga terhadap tingkat kepuasan pengunjung di destinasi ekowisata. Hal ini penting karena kualitas layanan dan harga adalah dua kriteria penting dalam menentukan kebahagiaan konsumen (Neuneu Nurcahyani, 2022). Dengan mempertimbangkan penjelasan sebelumnya, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNJUNG DI EKOWISATA SUNGAI MUDAL KULON PROGO”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan antara ekspektasi dan realita yang dirasakan oleh pengunjung Ekowisata Sungai Mudal, yang tampak dari berbagai keluhan mengenai pelayanan yang belum memuaskan. Perbedaan antara persepsi pengunjung terkait kualitas layanan dan harga tiket menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar yang diharapkan serta keselarasan harga dengan nilai pengalaman yang diperoleh. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pengunjung, dengan tujuan menemukan solusi strategis guna menyempurnakan pengalaman wisata dan menelaraskan harapan pengunjung dengan realita layanan yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.
2. Untuk memahami pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.
3. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu memajukan ilmu pemasaran. Dengan berkonsentrasi pada masalah kualitas layanan dan harga, penelitian ini

dapat menjadi referensi bagi para akademisi dan dasar untuk penelitian masa depan tentang perilaku wisatawan di lokasi ekowisata.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu pengelola lokasi wisata, khususnya Ekowisata Sungai Mudal, untuk meningkatkan kepuasan wisatawan melalui teknik pemasaran yang lebih efisien. Data dan kesimpulan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengelolaan yang lebih efektif ekowisata, termasuk peningkatan fasilitas pengunjung, layanan. Dengan memahami aspek-aspek yang menentukan kepuasan pengunjung, pengelola dapat mengembangkan teknik pemasaran yang lebih optimal guna menarik lebih banyak pengunjung sekaligus menyeimbangkan antara pelestarian lingkungan dan keuntungan ekonomi bagi masyarakat lokal.

### **E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pengunjung. di Ekowisata Sungai Mudal, Kulon Progo. Ruang lingkup penelitian mencakup aspek pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata, harga tiket masuk serta layanan tambahan, dan bagaimana kedua faktor ini mempengaruhi kepuasan pengunjung. Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas ke faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Responden penelitian adalah pengunjung yang mengunjungi Ekowisata Sungai Mudal

2. Variabel yang Dikaji

- a. Variabel independen: Kualitas pelayanan dan harga.
- b. Variabel dependen: Kepuasan pengunjung.

3. Lingkup Geografis

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan Ekowisata Sungai Mudal yang terletak di Dusun Banyunganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Batasan Konteks

Penelitian ini hanya berfokus pada faktor kualitas pelayanan dan harga sebagai faktor utama kepuasan pengunjung, tanpa membahas aspek lain yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan.