

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA WISATA GOA
MARGO TRESNO KECAMATAN NGLUYU KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan untuk penulisan skripsi guna memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M)
Pada program studi manajemen



OLEH

CERDAS DWI SAPUTRA

NPM : 2112010141

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2025

Skripsi oleh:

CERDAS DWI SAPUTRA
NPM: 2112010141

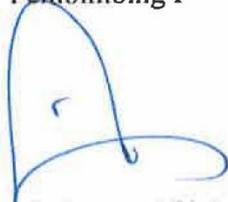
Judul:

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA WISATA GOA MARGO
TRESNO KECAMATAN NGLUYU KABUPATEN NGANJUK**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI
Kediri

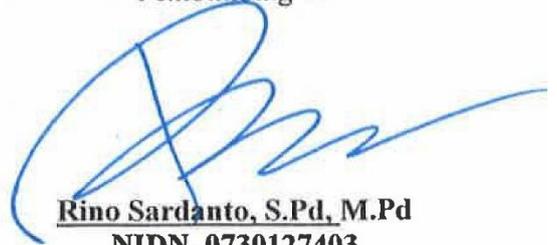
Tanggal : 1 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Subagyo, M.M
NIDN.0717066601

Pembimbing II



Rino Sardanto, S.Pd, M.Pd
NIDN. 0730127403

Skripsi oleh:

Cerdas Dwi Saputra

NPM: 2112010141

Judul:

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA WISATA GOA MARGO
TRESNO KECAMATAN NGLUYU KABUPATEN NGANJUK**

Telah dipertahankan di Depan Panitia Sidang Skripsi

Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Pada tanggal : 10 juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Subagyo, M.M
2. Penguji I : Rony Kurniawan, S.E, M.M
3. Penguji II : Rino Sardanto, S.PD, M.M

Mengetahui,
Dekan FEB



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Cerdas Dwi Saputra
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/tanggal lahir : Nganjuk/24 Desember 2002
NPM : 2112010141
Fakultas/Prodi : FEB/Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 1 juli 2025

Yang Menyatakan



Cerdas Dwi Saputra
NPM: 2112010141

MOTTO

“Paksa diri untuk melakukan sesuatu meski hasilnya akan jelek, hasil yang jelek lebih baik dari pada nol, karena hasil jelek bisa diperbaiki menjadi bagus, kalau nol selamanya akan nol”

(Raditya Dika, 2025)

ABSTRAK

Cerdas Dwi Saputra : Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Goa Margo Tresno Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2025.

Kata Kunci : Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Berkunjung.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena jumlah kunjungan wisatawan pada wisata Goa Margo Tresno yang lebih rendah dibanding wisata lainnya yang dikelola oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, Budaya, dan Pariwisata (DISPORABUDPAR) kabupaten Nganjuk. Fenomena ini didasarkan dari perbandingan data jumlah kunjungan wisata yang dikelola oleh DISPORABUDPAR kabupaten Nganjuk dari tahun 2021 hingga 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, pendekatan kuantitatif kausal merupakan pendekatan yang mencari hubungan antar variable dengan variable lain yang memiliki sebab akibat. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 40 responden yang populasinya adalah pengunjung wisata Goa Margo Tresno pada bulan Mei hingga Juni 2025, dan dianalisis menggunakan *software IBM SPSS Statistic 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai beta dari analisis regresi linier berganda pada variabel lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan diperoleh nilai positif. Pada uji-t menunjukkan variabel lokasi dan fasilitas diperoleh nilai lebih besar dari tingkat signifikansi, sedangkan variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi. Hasil perhitungan uji-F menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi. Berdasarkan hasil uji determinasi diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel terikat keputusan berkunjung sebesar 42,8% dan sisanya 57,2% dijelaskan variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Kesimpulan pada penelitian ini adalah lokasi dan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap keputusan berkunjung. Sedangkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisata Goa Margo Tresno. Dan lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri. Adapun penulis penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Goa Margo Tresno Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan pengetahuan yang dimiliki. Saran dan kritik positif yang bersifat membangun merupakan sesuatu yang sangat penting dan diharapkan dapat meningkatkan kesempurnaan tulisan yang akan datang. Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis telah mendapat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, baik dari awal pelaksanaan penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, karunia serta nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri
5. Bapak Dr. Subagyo, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Rino Sardanto, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen UNP Kediri yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

8. Orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan support semangat serta dukungan moral dan finansial selama menyelesaikan hasil karya seminar proposal ini dengan baik.
9. Pihak DISPORABUDPAR kabupaten Nganjuk dan pihak wisata Goa Margo tresno yang sudah memperbolehkan dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
10. Almamater tercinta Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dalam proposal skripsi ini, masih banyak kekurangan baik dari segi isi, penyajian materi maupun susunan bahasa penyampaian. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengalaman ilmu yang dimiliki penulis masih terbatas. Diharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga seminar proposal ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga proposal skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Kediri, 1 Juli 2025

Penulis

Cerdas Dwi Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan masalah	9
D. Tujuan penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA / LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel.....	12
1. Teori dan Penelitian Terdahulu dari Variabel Keputusan Berkunjung	12
2. Teori dan Penelitian Terdahulu dari Variabel Lokasi	15
3. Teori dan Penelitian Terdahulu dari Variabel Fasilitas	17
4. Teori dan Penelitian Terdahulu dari Variabel Kualitas Pelayanan.....	19
B. Kerangka Berpikir	21
1. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung	21
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung.....	22
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung	22
4. Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung.....	23
C. Hipotesis	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26

1.	Pendekatan Penelitian	26
2.	Rancangan Penelitian	26
B.	Definisi Operasional	26
1.	Identifikasi Variabel Penelitian	26
2.	Definisi Variabel Operasional	27
C.	Instrumen Penelitian	30
1.	Pengembangan Instrumen	30
2.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	31
D.	Tempat dan Waktu Penelitian	35
1.	Tempat Penelitian.....	35
2.	Waktu Penelitian	35
E.	Populasi dan Sampel	35
1.	Populasi.....	35
2.	Sampel.....	36
3.	Teknik Sampling	36
F.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
1.	Sumber data.....	37
2.	Teknik Pengumpulan Data	37
G.	Teknik Analisis Data.....	38
1.	Analisis Deskriptif	38
2.	Analisis Kuantitatif	39
H.	Prosedur Penelitian	43
BAB IV	45	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45	
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1.	Gambaran Umum Wisata Goa Margo Tresno	45
2.	Karakteristik Responden	46
B.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	47
1.	Deskripsi Data Variabel Lokasi.....	48
2.	Deskripsi Data Variabel Fasilitas	50
3.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	51
4.	Deskripsi Data Variabel Keputusan Berkunjung.....	54
C.	Analisis data	56
1.	Pengujian asumsi klasik	57
2.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
3.	Uji koefisien determinasi (<i>adjusted R²</i>)	63
D.	Pengujian Hipotesis	64

1. Uji-t (Uji Parsial).....	64
2. Uji-F (Uji Simultan).....	65
E. Pembahasan	66
1. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung	66
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung.....	67
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung	68
4. Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung.....	69
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisata Kabupaten Nganjuk.....	3
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Pedoman Pemberian Skor	31
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	33
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	47
Tabel 4. 3 Kategori Rata-rata	48
Tabel 4. 4 Deskripsi Data Variabel Lokasi.....	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Data Variabel Fasilitas	50
Tabel 4. 6 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 7 Deskripsi Data Variabel Keputusan Berkunjung.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Adjusted R</i> ²	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji-t (parsial).....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji-F (simultan)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Foto Gapura Goa Margo Tresno.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian	43
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 2 Berita Acara Kemajuan Bimbingan.....	81
Lampiran 3 Foto Wisata Goa Margo Tresno.....	82
Lampiran 4 Foto Responden Mengisi Kuesioner.....	85
Lampiran 5 Instrumen Penelitian.....	87
Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian.....	92
Lampiran 7 Output SPSS.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Indonesia termasuk negara dengan wilayah yang sangat luas serta mempunyai keragaman yang kaya akan sumber daya alam, yang dapat dimanfaatkan dan dikembangkan secara optimal. Selain kekayaan alamnya. Negara Indonesia juga dikenal akan kekayaan seni dan budaya daerah, tradisi adat-istiadat, warisan sejarah, serta pesona alam yang luar biasa, semuanya menjadi daya tarik yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Sektor pariwisata ialah salah satu bidang yang memiliki peran signifikan dalam mendorong peningkatan pendapatan nasional. Dengan ribuan pulau serta perairan yang mengelilinginya, Indonesia memiliki peluang besar untuk mengelola wilayah-wilayah tersebut menjadi destinasi wisata. Keanekaragaman alam Indonesia menawarkan pesona yang unik dan memikat. Melihat besarnya potensi tersebut, pengembangan industri pariwisata di Indonesia menjadi suatu keharusan yang perlu digiatkan.

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata mencakup berbagai aktivitas wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pelaku usaha, pemerintah, serta pemerintah daerah. Pariwisata ini memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian negara melalui sektor perhotelan, transportasi, dan berbagai industri terkait. Indonesia, dengan kekayaan alamnya seperti pantai, pegunungan, dan pulau-pulau tropis, serta keragaman budaya dan tradisi, menawarkan berbagai destinasi wisata yang menarik, dari wisata alam, budaya, sejarah, hingga kuliner. Pariwisata di Indonesia bukan hanya berpengaruh pada peningkatan pendapatan negara, akan tetapi juga membuka peluang lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal dan mendukung pelestarian lingkungan serta budaya (Santo, 2024). Namun, pengelolaan yang baik dan berkelanjutan sangat diperlukan agar pariwisata tetap memberikan manfaat yang optimal tanpa merusak ekosistem dan warisan budaya Indonesia.

Jawa Timur, sebagai salah satu provinsi di Indonesia, juga mempunyai beragam destinasi wisata menarik yang kualitas dan pesonanya tidak kalah dibandingkan dengan provinsi-provinsi lainnya. Pariwisata di Jawa Timur, khususnya di daerah Kediri, Blitar, Tulungagung, dan Nganjuk. Nganjuk menawarkan berbagai destinasi menarik yang menggabungkan keindahan alam, sejarah, dan budaya lokal. Di Kediri, memiliki berbagai tempat ikonik, termasuk Monumen Simpang Lima Gumul yang terkenal atas kepopulerannya mirip *The Arc de Triomphe* Paris. Di Blitar, wisatawan bisa mengunjungi makam Presiden Soekarno, serta menikmati keindahan alam pegunungan dan pantai yang eksotis. Sementara itu, Tulungagung memiliki daya tarik wisata alam yang menakjubkan, seperti pantai-pantai dan bukit-bukit hijau di sekitarnya, terlebih lagi sekarang sudah ada Jalur Lintas Selatan (JLS) yang dibangun melewati pantai yang indah nan cantik.

Sementara itu Nganjuk dikenal dengan wisata alam seperti air terjun Sedudo beserta pemandangan hijau di kawasan pegunungan Wilis dan Goa Margo Tresno kecamatan Ngluyu yang terkenal akan sejarah, alam, dan kepercayaan lokalnya. Keempat daerah ini juga kaya akan tradisi dan kuliner khas yang memperkaya pengalaman wisatawan, menjadikan Jawa Timur sebagai destinasi yang menarik dan penuh pesona. Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur yang mempunyai beragam potensi pariwisata dengan peluang pengembangan yang sangat prospektif pada masa yang akan datang. Merujuk pada hasil wawancara peneliti dengan pihak Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata (DISPORABUDPAR) Kabupaten Nganjuk, terdapat beberapa objek wisata yang dikelola secara resmi dan dikenakan tiket retribusi. Beberapa di antaranya meliputi wisata alam Air Terjun Sedudo, Sri Tanjung Wisata Tirta, Roro Kuning, Taman Rekreasi Anjuk Ladang (TRAL), serta Goa Margo Tresno.

Berikut ini data jumlah kunjungan wisatawan ke obyek wisata kabupaten Nganjuk :

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Wisata Kabupaten Nganjuk

NO	Lokasi / Obyek Wisata	Jumlah Kunjungan Wisatawan				Jumlah
		2021	2022	2023	2024	
1	Goa Margo Tresno	5040	8288	7999	3496	24.823
2	Air Terjun Sedudo	24573	33143	40193	31673	129.582
3	Roro Kuning	9703	16704	17780	9806	53.993
4	Taman Rekreasi Anjuk ladang	8407	23276	10347	9342	51.372
5	Sri Tanjung Wisata Tirta	24024	34265	37961	33517	129.767
Jumlah Total		71747	115676	114280	87834	389.537

Sumber : DISPORABUDPAR kabupaten Nganjuk, 2024.

Merujuk pada data pada tabel 1.1 mengindikasikan bahwa wisata Goa Margo Tresno memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang paling sedikit dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan objek wisata lainnya. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya peran pemerintah dalam pengelolaannya. Menurut Kotler et al., (2017) pemerintah mempunyai andil yang penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pariwisata, baik melalui kebijakan fiskal, peraturan, maupun penyediaan fasilitas yang memadai. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menetapkan bahwa Pemerintah Daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan potensi pariwisata, yakni dengan memfasilitasi, mendorong penanaman modal, mengembangkan, mengelola, serta mengalokasikan anggaran untuk pengembangan pariwisata.



Gambar 1. 1 Foto Gapura Goa Margo Tresno
Sumber : Dokumen pribadi, 2024.

Goa Margo Tresno merupakan objek wisata yang berada pada dusun Cabean, desa Sugihwaras, kecamatan Ngluyu. Wisata ini terletak di kawasan hutan lindung dengan jarak tempuh terbilang jauh sekitar 30 km dari pusat kota. Lokasinya yang terpencil dan berada di area perbukitan dengan akses jalan yang menanjak dan berliku memberikan suasana yang sejuk dan alami. Destinasi wisata Goa Margo tresno ini berupa Goa Margo Tresno, kolam renang Margo Mulyo, dan sumber alami yang biasa disebut sumber ubalan. Selain itu, sumber air alami ini juga dimanfaatkan untuk kolam renang, irigasi persawahan, serta kebutuhan konsumsi masyarakat sekitar.

Meskipun memiliki potensi alam yang menarik, fasilitas yang tersedia di Goa Margo Tresno masih tergolong terbatas dan kurang terawat. Seperti tidak tersedia pusat informasi pada sekitar kawasan wisata, fasilitas pendukung pada kolam renang (seluncuran air/waterslide dan kondisi toilet yang kebersihannya kurang terawat), dan kebersihan sekitar kawasan wisata yang kurang diperhatikan. Namun, fasilitas umum seperti toilet, gazebo, dan warung makan tersedia pada kawasan wisata Goa Margo Tresno. Selain itu, kualitas pelayanan terhadap wisatawan juga masih terbilang kurang baik, khususnya dalam hal

proses pelayanan administrasi memasuki wisata dan respon staf dalam melayani kebutuhan atau keluhan pengunjung wisata. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas fasilitas dan layanan guna mendukung kenyamanan wisatawan serta pengelolaan kawasan yang lebih baik.

Keterbatasan dalam kualitas pelayanan, kurangnya fasilitas pendukung lokasi serta akses menuju objek wisata yang jauh dari pusat kota dan kondisi jalan kurang bagus, ditambah dengan minimnya peran aktif pemerintah dalam pengelolaan pariwisata, menjadi faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh wisatawan sebelum memutuskan untuk berkunjung. Menurut Kotler & Amstrong (2016) keputusan berkunjung sebagai proses yang mirip dengan keputusan pembelian, yang melibatkan tahapan: mengidentifikasi kebutuhan, mencari informasi, menilai berbagai pilihan, menentukan keputusan dalam membeli, dan juga menampilkan perilaku setelah pembelian dilakukan. Dalam konteks pariwisata, ini berarti wisatawan melalui proses serupa sebelum memutuskan untuk mengunjungi suatu destinasi. Ini menunjukkan bahwa berkunjung tidak hanya sekadar perjalanan fisik, tetapi juga melibatkan sebuah pertimbangan sebelum melakukan kunjungan wisata. Pertimbangan yang baik dari segi tujuan, manfaat, maupun dampaknya ini sangat penting dilakukan sebelum memutuskan untuk berkunjung.

Kotler & Keller (2016) keputusan pembelian konsumen termasuk dalam perilaku konsumen, yaitu studi yang mengkaji cara kelompok, individu, atau organisasi dalam memutuskan sebuah pilihan, melakukan pembelian, memakai, dan menilai produk baik berupa barang, jasa, ide, maupun pengalaman dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Dalam menentukan keputusan berkunjung pada tempat wisata, biasanya wisatawan selalu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunarsyah et al., (2023) bahwa lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung dan Pratama et al., (2023) bahwa lokasi, promosi, dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk berkunjung ke objek wisata Pantai Blado Munjungan.

Lokasi ialah faktor pertama yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk berkunjung. Menurut Tjiptono (2019) mengungkapkan bahwa lokasi berperan dalam mendukung berbagai aktivitas pemasaran yang memiliki tujuan untuk memperlancar dan mempermudah proses penyebaran barang maupun jasa dari produsen kepada konsumen. Sementara itu, Alma (2019) mendefinisikan lokasi sebagai tempat di mana suatu perusahaan menjalankan aktivitas produksi barang dan jasa dengan mempertimbangkan efisiensi ekonomi. Dalam konteks penelitian ini, lokasi Goa Margo Tresno yang dianggap kurang strategis dan akses menuju wisata yang kurang bagus diduga menjadi salah satu alasan yang memengaruhi keraguan para pengunjung wisata dalam memutuskan kunjungan. Hasil studi Mahiri et al., (2021) mengemukakan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung; artinya, semakin strategis dan mudah dijangkau sebuah objek wisata, maka semakin berpotensi kemungkinan seseorang memutuskan untuk mengunjunginya. Hal ini juga terbukti dalam studi mengenai Snowbay Waterpark TMII, di mana lokasi yang baik turut mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisatawan (Sianturi & Paludi, 2022).

Faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung selanjutnya adalah fasilitas. Fasilitas mencakup sarana dan prasarana yang memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, seperti memberikan kelancaran atau kemudahan, memenuhi kebutuhan, serta menciptakan kenyamanan bagi para pengguna jasa atau konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016) mengemukakan fasilitas ialah seluruh perlengkapan fisik yang disajikan oleh penyedia jasa guna menunjang kenyamanan konsumen. Fasilitas ini dapat berupa bangunan, perlengkapan, maupun peralatan lain yang memungkinkan konsumen menikmati layanan dengan lebih praktis dan nyaman. Dalam konteks pariwisata, fasilitas menjadi salah satu elemen penting yang memengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung. Karena ketersediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan selama beraktivitas pada lokasi wisata.

Fasilitas memegang peranan penting dalam pengembangan sektor pariwisata, khususnya dalam menarik minat wisatawan. Keberadaan fasilitas yang memadai dan lengkap dapat memberikan nilai tambah bagi suatu objek wisata, serta meningkatkan kemungkinan wisatawan untuk memilih berkunjung. Pratama et al., (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap keputusan berkunjung ke objek wisata Pantai Blado Munjungan. Temuan ini memperkuat pentingnya fasilitas sebagai faktor penentu dalam keputusan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola wisata Goa Margo Tresno disarankan untuk lebih mengoptimalkan dan meningkatkan aspek fasilitas yang tersedia. Dukungan terhadap pernyataan ini juga diperoleh dari hasil penelitian Sarmigi & Parasmala (2021) yang menemukan adanya pengaruh secara signifikan antara variabel fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Bukit Khayangan di Kota Sungai Penuh.

Dalam memutuskan berkunjung pada sebuah wisata konsumen juga mempertimbangkan faktor kualitas pelayanan. Menurut Kasmir (2017:47) mengemukakan kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata ialah upaya atau tindakan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi yang bertujuan menghasilkan kepuasan baik kepada konsumen maupun kepada karyawan. Kotler & Keller (2016:143) Kualitas pelayanan ialah hal yang merujuk pada sejauh mana suatu produk atau jasa dilengkapi dengan fitur-fitur yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam konteks penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak wisata Goa Margo Tresno terhadap wisatawan ini terbilang kurang baik.

Sebagai salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap keputusan konsumen untuk berkunjung ke suatu tempat kualitas pelayanan perlu diperhatikan, pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari seberapa cepat pelayanan diberikan, tetapi juga dari seberapa profesional dan staf yang ramah dalam menangani kebutuhan atau keluhan konsumen. Sebuah studi yang dilakukan oleh Mahiri et al., (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan seseorang untuk

berkunjung. Dengan kata lain, semakin baik layanan yang diberikan oleh pengelola destinasi wisata, maka semakin tinggi juga kemungkinan wisatawan memilih untuk datang. Oleh karena itu, pihak pariwisata perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan rutin kepada karyawan, mendengarkan masukan dari pelanggan, serta terus berinovasi untuk memenuhi harapan mereka.

Peneliti tertarik meneliti wisata Goa Margo Tresno karena terdapat fenomena jumlah kunjungan wisata yang lebih rendah dibandingkan dengan destinasi wisata lain yang dikelola oleh DISPORABUDPAR kabupaten Nganjuk. Dalam penelitian sebelumnya oleh Yuasta, (2012) cenderung membahas bagaimana peran DISPORABUDPAR dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di kabupaten Nganjuk. Sedangkan dalam penelitian ini cenderung membahas adakah pengaruh antara faktor lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.

Meskipun objek wisata Goa Margo tresno memiliki potensi besar seperti keindahan alam, namun fasilitas yang kurang memadai, lokasi dan akses yang terpencil, dan kualitas pelayanan yang kurang baik, berpotensi mempengaruhi jumlah wisatawan yang datang. Situasi ini memunculkan pertanyaan mengenai berbagai faktor yang menyebabkan rendahnya jumlah kunjungan wisatawan. Dengan meneliti fenomena ini, peneliti berharap dapat mengidentifikasi hambatan yang ada serta memberikan masukan kepada pengelola wisata untuk meningkatkan kunjungan wisata di destinasi tersebut. Masalah-masalah ini menjadi gap penelitian yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, Terutama dalam mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keputusan seseorang untuk berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.

Merujuk pada latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti mengajukan judul penelitian **“Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung pada Wisata Goa Margo Tresno Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Lokasi objek wisata yang jauh dari pusat kota dan akses menuju wisata terbilang kurang bagus.
2. Fasilitas yang disediakan objek wisata Goa Margo tresno terbatas dan kurang terawat.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan pada wisatawan kurang baik.

C. Rumusan masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara lokasi terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno?
2. Apakah ada pengaruh antara fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno?
4. Apakah lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno?

D. Tujuan penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut akan disajikan tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.

3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Keputusan berkunjung pada wisata Goa Margo Tresno.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian karya ilmiah ini diharapkan bisa memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis berbagai pihak yang membacanya :

1. Manfaat Teoritis, temuan dan hasil kesimpulan dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen pemasaran. Wawasan yang telah didapat selama masa perkuliahan diharapkan bisa diaplikasikan secara langsung di dunia kerja serta menjadi landasan bagi pemahaman ilmiah yang lebih komprehensif.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan sumber informasi yang memiliki manfaat bagi pembaca dalam memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

- 1) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah yang bermanfaat bagi penulis dalam menerapkan pemahaman yang dimiliki mengenai aspek lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan berkunjung ke suatu destinasi wisata.

- 2) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap perkembangan teori mengenai berbagai faktor yang memengaruhi keputusan berkunjung, khususnya bagi para peneliti yang berminat melanjutkan studi serupa.

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini ditujukan untuk menjadi pedoman bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi serta memberikan rekomendasi untuk menyempurnakan strategi pemasaran, agar mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Tantri. (2019). *Manajemen pemasaran* (1st ed.). PT.Rajagrafindo Persada.
- Alma, B. (2019). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Alfabeta.
- Amruddin, D., Priyanda, R., Agustina, D. T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, D. I., Untari, D. I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif* (M. P. Dr. Fatma Sukmawati (ed.)). Pradina Pustaka.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. In H. Salmon (Ed.), *Writing Center Talk over Time* (fifth). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Damanik, F. H. S., Fitrianiingsih, A. D. R., Fitriani, D., T, H., Humaidi, H. N. A., Minarsi, A., Mesya, M., Rianty, E., & Juansa, A. (2025). *Dasar-dasar statistika: Konsep, metode, dan penerapan*. PT. Star Digital Publishing.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hamdani. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Hurryati, R. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Alfabeta.
- Indrawan, & Yaniawati. (2017). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan campuran*. Refika Aditama.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: teori dan praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen pemasaran* (Milenium). Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing global edition* (17th ed.). London: Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hopitality and tourism*. https://library.pib.ac.id/index.php?p=show_detail&id=4538&keywords=
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management always learning marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson

Higher Ed.

- Lukman, A., & Munawir. (2018). *Sistem informasi manajemen*. Buku Referensi Lembaga KITA.
- Mahiri, E. A., Hakim, A., Sumaryana, F. D., & Agung, T. (2021). *Pengaruh lokasi, fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap keputusan wisatawan mengunjungi obyek wisata panyaweuyan bukit mercury sayang kaak argapura dalam rangka mengoptimalkan potensi ekowisata unggulan di kabupaten Majalengka*. 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/comanagement.v4i2.1233>
- Pitama, I. G., & Gayatri, P. G. (2019). *Sosiologi pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Pratama, C. R., Jauhari, A., & Saputra, B. M. (2023). Pengaruh lokasi, promosi dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata pantai Blado Trenggalek. *Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i1.292>
- Priansa, D. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Alfabeta.
- Santo. (2024). *Peran penting pariwisata dalam pengembangan ekonomi Indonesia*. Universitas Medan Area Fakultas ISIPOL Prodi Ilmu Pengetahuan. <https://pemerintahan.uma.ac.id/2024/02/peran-penting-pariwisata-dalam-pengembangan-ekonomi-indonesia/>
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi penelitian bisnis* (1st ed.). Salemba Empat.
- Sarmigi, E., & Parasmala, E. (2021). Pengaruh fasilitas, lokasi, dan harga terhadap keputusan berkunjung ke objek wisata bukit khayangan kota sungai penuh. *Al-Dzahab*, 2(2), 93–105. <https://doi.org/10.32939/dhb.v2i2.946>
- Sianturi, H. C., & Paludi, S. (2022). Signifikansi produk wisata, persepsi harga dan lokasi dalam mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan ke Snowbay Waterpark TMII. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(1), 38–46. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i1.11103>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran prinsip & penerapan* (1st ed.). Andy.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality dan satisfaction* (5th ed.). Andi.

- Yuasta, D. A. (2012). Peran dinas kebudayaan dan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan (studi pengembangan ekowisata di kabupaten Nganjuk). *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6858>
- Yunarsyah, R. T., Widarko, A., & Khalikussabir. (2023). Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan berkunjung (studi pada wisatawan ledok amprong di kabupaten malang). *E - Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 438–447. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>