



# IMEJ

## Industrial Management and Engineering Journal

<http://journal.unirow.ac.id/index.php/IMEJ>

### **Analisis Willingness To Pay Untuk Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Pantai Semilir**

**Alfina Hidayati<sup>\*1</sup>, Novi Hendra Wirawan<sup>2</sup>, Nanang Wicaksono<sup>3</sup>, Susanti Dhini Anggraini<sup>4</sup>**

\*Email : [finahidayati88@gmail.com](mailto:finahidayati88@gmail.com)

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban

#### **Informasi Artikel**

Riwayat Artikel :

Received : 07 Juli 2023

Revised : 21 Juli 2023

Accepted : 30 Juli 2023

Kata kunci :

*Willingness To Pay*; Wisata;  
Kepuasan Pelayanan

#### **Abstract**

*Semilir Beach is a tourist attraction located in Tuban Regency which was inaugurated in September 2020 which coincided with the easing of the PSBB or large-scale social restrictions COVID-19. To enter the Semilir Beach tour, visitors only have to pay for a vehicle parking ticket. One of the efforts to improve the implementation of service standards is to determine the amount of the entrance fee at Semilir Beach Tourism by measuring the level of visitor satisfaction using the willingness to pay (WTP) approach. In this study the willingness to pay (WTP) approach aims to find out what the estimation of the WTP value of visitors is for the level of customer satisfaction on the quality of service provided by Semilir Beach Tourism and to find out what factors influence the value of visitors' WTP willingness to pay for the level of customer satisfaction. The research was conducted in January-March 2022 and the results showed that the average willingness to pay (WTP) of 100 respondents was IDR 7,600, with 77% of visitors feeling satisfied having traveled to the Breezy beach. While a significant variable in determining the value of WTP is travel satisfaction (X5).*

#### **Abstrak**

Pantai Semilir merupakan obyek wisata yang bertempat di Kabupaten Tuban yang diresmikan pada Bulan September 2020 yang bertepatan dengan pelonggaran PSBB atau pembatasan sosial berskala besar COVID-19. Untuk masuk ke dalam wisata Pantai Semilir, pengunjung hanya harus membayar karcis parkir kendaraan. Salah satu upaya meningkatkan pelaksanaan standar pelayanan adalah menentukan besarnya tarif tiket masuk di Wisata Pantai Semilir dengan mengukur tingkat kepuasan pengunjung menggunakan pendekatan *willingness to pay* (WTP). Pada penelitian ini pendekatan *willingness to pay* (WTP) bertujuan untuk mengetahui mengetahui berapa estimasi dari besarnya nilai WTP pengunjung untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Wisata Pantai Semilir dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi besarnya nilai kesediaan membayar

Hidayati, A., (2023). Analisis *Willingness To Pay* Untuk Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Pantai Semilir, IMEJ : Industrial Management And Engineering Journal Universitas PGRI Ronggolawe Tuban, Volume 2 (1), Halaman 10 – 19

---

WTP pengunjung untuk tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-Maret 2022 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata *willingness to pay* (WTP) dari 100 responden adalah Rp 7.600, dengan 77% pengunjung merasa puas telah berwisata di pantai semilir. Sedangkan variabel yang signifikan dalam penentuan nilai WTP adalah kepuasan berwisata (X5).

---

## 1. Pendahuluan

Dalam persaingan bisnis saat ini, setiap penyedia jasa harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memuaskan pelanggan, sehingga dapat memenangkan persaingan dengan penyedia jasa lain yang sejenis [1]. Jika perusahaan ingin memenangkan persaingan, ia harus memiliki produk atau layanan berkualitas tinggi. Konsumen merasa puas dan menjadi loyal jika mendapatkan produk atau jasa dari perusahaan yang berkualitas. Kondisi tersebut memungkinkan perusahaan untuk bertahan dan berkembang menjadi perusahaan yang lebih besar dalam jangka Panjang.

Disaat banyak tempat wisata di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur yang tutup akibat *pandemic* Covid-19, beberapa destinasi wisata baru bermunculan salah satunya yaitu wisata Pantai semilir. Pantai Semilir adalah salah satu wisata yang baru diresmikan sekitar bulan September 2020 atau tepatnya saat pelonggaran PSBB di Tuban. Wisata Pantai Semilir terletak di Desa Socorejo, Kecamatan Jenu, Kabupaten Tuban. Setelah diresmikan sebagai salah satu destinasi wisata, banyak sekali pengunjung yang berdatangan. Rasa penasaran masyarakat menyambut PSBB menjadikan wisata Pantai Semilir sebagai hot destinasi di Tuban. Lokasi wisata Pantai Semilir sangat strategis dan mudah untuk diakses karena terletak di seberang Jalan Raya Pantura. Bagian depan pantai terdapat tulisan selamat datang bertuliskan Pantai Semilir. Setelah melalui gerbang terdapat area parkir yang sangat luas untuk menampung kendaraan para pengunjung. Tata letak dari Pantai Semilir sangat unik dan dibuat sekreatif mungkin. Dimana untuk menuju pantai para pengunjung harus melalui jembatan kayu yang memisahkan antara area parkir dan pantai. Selanjutnya pengunjung disuguhi hutan cemara yang luas.

Selama liburan di tahun 2020 tingkat pengunjung di wisata pantai semilir sangat meningkat, dari bulan September 2020 sampai akhir tahun 2020 pengunjung bisa sampai 18.000 orang per-bulan. Akan tetapi, di awal tahun 2021 pembatasan kunjungan diterapkan di wisata pantai semilir karena pandemi COVID-19. Hanya 40 persen pengunjung yang boleh masuk dari total kapasitas kunjungan, sehingga membuat penurunan jumlah pengunjung di wisata Pantai semilir, dari Januari 2021 sampai dengan Juni 2021

pengunjung yang datang ke pantai semilir hanya 10.000 orang per-bulan. Wisata Pantai Semilir dibuka kembali pada bulan Juli 2021, dan itu membuat wisata Pantai Semilir kembali ramai pengunjung dengan total pengunjung sebesar 21.460 orang per-bulan sampai akhir tahun 2021, Pantai Semilir selalu ramai dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara pada akhir pekan dan hari libur. Pantai yang berdekatan dengan Pelabuhan Khusus (Pelsus) PT. Semen Gresik tuban ini mengalami lonjakan jumlah wisatawan tertinggi selama masa pandemi ini. Untuk data pengunjung pantai semilir dapat dilihat dari tabel dan diagram berikut:

Tabel 1 Data Pengunjung di Pantai Semilir

<b>Bulan</b>	<b>Total Pengunjung (per-orang)</b>
Sep-2020	18.000
Oct-2020	18.000
Nov-2020	18.000
Dec-2020	18.000
Jan-2021	10.000
Feb-2021	10.000
Mar-2021	10.000
Apr-2021	10.000
May-2021	10.000
Jun-2021	10.000
Jul-2021	21.460
Aug-2021	21.460
Sep-2021	21.460
Oct-2021	21.460
Nov-2021	21.460
Dec-2021	21.460

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022)

Sangat penting bagi wisatawan yang bersedia membayar (*willingness to pay*) untuk memiliki tingkat kepuasan pelanggan tertentu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pantai semilir. Untuk mengetahui WTP dengan melakukan *survey* awal terhadap

respon pengunjung. Salah satu Upaya untuk meningkatkan penerapan standar pelayanan adalah penetapan besaran tarif masuk pengunjung Pantai Semilir melalui kajian kesediaan membayar (WTP). Pendekatan kesediaan membayar (WTP) adalah kesediaan untuk membayar barang dan jasa yang dihasilkan oleh sumber daya alam dan lingkungan, atau ukuran nilai moneter barang dan jasa terhadap nilai ekologis suatu ekosistem atau lingkungan [2].

Menurut Gall jika konsumen puas dengan produk atau jasa tertentu, mereka akan meningkatkan WTP [3]. Ketika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan memiliki persepsi yang baik, yang dapat mempengaruhi orang lain dan berdampak positif terutama dari segi bisnis [4]. Pendapatan akan lebih tinggi karena lebih banyak konsumen menggunakan layanan mereka [5].

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa estimasi dari besarnya nilai WTP pengunjung untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh wisata Pantai Semilir dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi besarnya nilai kesediaan membayar WTP pengunjung untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh wisata Pantai Semilir.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di obyek wisata Pantai Semilir yang berada di Desa Socorejo Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai bulan Maret 2022.

Dalam penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin [6]. Dengan menghitung sampel menggunakan rumus tersebut, maka akan menghasilkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebesar 99,53 atau dibulatkan menjadi 100 sampel, dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut dapat mewakili populasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif berupa angka, seperti jumlah pengunjung, frekuensi kunjungan per bulan dan tingkat pendapatan individu [7]. Dan data kualitatif digunakan untuk melengkapi, menjelaskan dan mengkonfirmasi data kuantitatif dalam analisis data yang diteliti [8].

Dalam penelitian ini, data yang dipakai dibagi menjadi 2 bagian yaitu data primer data primer didapat dari hasil wawancara dan juga hasil pengisian kuesioner oleh responden yang ditemui dilokasi wisata Pantai Semilir.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (*interview*). Metode pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan responden dan staf Wisata Pantai Semilir dari siapa sampel akan diambil untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan bantuan dari kuesioner yang telah disiapkan. Dan penyebarab kuesioner suatu metode pengumpulan data dimana responden disajikan dengan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis [9].

### Metode Analisis Data

Penjumlahan data adalah proses nilai tengah atau rata-rata WTP yang dikonversikan terhadap total populasi yang dimaksud, maka perhitungan nilai WTP secara total dengan rumus berikut:

$$TWTP = \sum_{i=1}^n WTP_i \left( \frac{n_i}{N} \right) P$$

Dimana:

TWTP = total WTP

WTP<sub>i</sub> = WTP individu ke-I

n<sub>i</sub> = contoh ke-I yang bersedia membayar sebesar WTP

N = jumlah sampel

P = jumlah populasi

i = responden ke-I yang bersedia membayar WTP untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di wisata Pantai Semilir.

### 3. Hasil dan Pembahasan Statistik Variabel

Hasil perhitungan mengenai deskripsi statistik yang telah dijelaskan diatas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Data Statistik Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-Rata
Biaya Yang Bersedia Dibayarkan/ Wtp (Y)	100	5.000	15.000	7.600
Usia (X1)	100	17	56	24,3
Pendapatan (X2)	100	500.000	5.000.000	1.485.000
Pendidikan (X3)	100	6	16	13,17
Jumlah Anggota Keluarga	100	4	20	5,14

(X4)				
Kepuasan Berwisata (X5)	100	1	3	2,13

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022)

Biaya yang bersedia dibayarkan oleh responden pengunjung untuk kepuasan pelayanan di Wisata pantai semilir rata-rata sebesar Rp 7.600,00 per orang. Minimum biaya yang bersedia dibayarkan sebesar Rp 5.000,00 per orang dan maksimum biaya yang bersedia dibayarkan pengunjung sebesar Rp 15.000,00 per orang. Untuk usia rata-rata responden pengunjung yang datang di Wisata pantai semilir adalah 24,3 tahun, dengan minimum usia responden pengunjung yang datang adalah 17 tahun dan maksimum responden pengunjung yang datang adalah 56 tahun.

Pendapatan rata-rata responden pengunjung adalah Rp 1.485.000,00 per bulan, dengan pendapatan terendah/minimum adalah sebesar Rp 500.000,00 per bulan dan pendapatan tertinggi/maksimum adalah sebesar Rp 5.000.000,00 per bulan. Tingkat pendidikan rata-rata responden pengunjung adalah 13,17 tahun atau dapat dikatakan rata-rata responden pengunjung sudah menempuh pendidikan SLTA/ sederajat, dengan nilai minimum pendidikan responden pengunjung adalah 6 tahun atau dapat dikatakan responden pengunjung hanya menempuh pendidikan sampai SD/ sederajat dan nilai maksimum pendidikan responden pengunjung adalah 16 tahun atau dapat dikatakan responden pengunjung sudah atau sedang menempuh pendidikan Sarjana.

Rata-rata jumlah keluarga responden pengunjung adalah sebesar 5 orang per responden, dengan minimum jumlah keluarga per responden adalah sebesar 4 orang dan maksimum jumlah keluarga per responden adalah sebesar 20 orang. Untuk tingkat kepuasan berwisata responden pengunjung di Wisata pantai semilir dihitung dengan penilaian skor dengan nilai skor rata-rata 2,13 atau dapat dikatakan responden pengunjung merasa puas, dengan minimum nilai skor 1 atau dapat dikatakan responden pengunjung merasa kurang puas dan nilai maksimum skor 3 atau dapat dikatakan responden pengunjung merasa sangat puas.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi WTP**

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). persamaan regresi linier berganda secara umum adalah :

$$WTP = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Tabel 3 Hasil Estimasi

Variabel	Koefisien	Sig	Exp ( $\beta$ )	Keterangan	ME
<i>Constant</i>	2957,465	0,302	0,000	(-)	
X1	11,284	0,816	0,025	Tidak berpengaruh	
X2	-4,985E-5	0,803	-0,0251	Tidak berpengaruh	
X3	158,141	0,243	1,174	Tidak berpengaruh	
X4	-93,972	0,343	-0,097	Tidak berpengaruh	
X5	1334,583	0,072	0,188	<b>Berpengaruh nyata</b>	0,016

(Sumber : Diolah oleh Penulis, 2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai konstanta (nilai  $\alpha$ ) sebesar 2.957,465, untuk usia (nilai  $\beta$ ) sebesar 11,284, untuk pendapatan (nilai  $\beta$ ) sebesar -4,985E-5, untuk pendidikan (nilai  $\beta$ ) sebesar 158,141, untuk jumlah anggota keluarga (nilai  $\beta$ ) sebesar -93,972, dan kepuasan berwisata (nilai  $\beta$ ) sebesar 1.334,583. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.957,465 + 11,284 X_1 - 4,985 X_2 + 158,141 X_3 - 93,972 X_4 + 1.334,583 X_5 + \epsilon$$

Yang berarti:

Y = nilai WTP (*willingness to pay*) pengunjung pantai semilir

X1 = Usia

X2 = Pendapatan

X3 = Pendidikan

X4 = Jumlah anggota keluarga

X5 = Tingkat kepuasan berwisata

Berdasarkan tabel di atas penelitian ini menggunakan uji signifikansi 10% bukan 5% karena dalam penelitian ini untuk menghasilkan adanya variabel yang signifikan jika menggunakan sig-5% tidak menemukan variabel yang signifikan karena *p value* > 0,05, karena lebih besar makanya hasilnya tidak signifikan oleh karena itu menggunakan tingkat signifikansi 10% (*p value* > 0,1).

Hasil analisis data pada tabel 4.15 menunjukkan signifikansi yang diperoleh untuk variabel usia (X1) adalah 0,816 > 0,1 ( $\alpha=10\%$ ), artinya usia tidak berpengaruh nyata terhadap WTP pengunjung untuk kepuasan pelayanan di Wisata pantai semilir.

Hasil analisis data menunjukkan signifikansi yang diperoleh untuk variabel pendapatan (X2) adalah  $0,803 > 0,1$  ( $\alpha=10\%$ ), artinya pendapatan tidak berpengaruh nyata terhadap WTP pengunjung untuk kepuasan pelayanan di Wisata pantai semilir.

Hasil analisis data menunjukkan signifikansi yang diperoleh untuk variabel pendidikan (X3) adalah  $0,243 > 0,1$  ( $\alpha=10\%$ ), artinya pendidikan tidak berpengaruh nyata terhadap WTP pengunjung untuk kepuasan pelayanan di Wisata pantai semilir.

Hasil analisis data menunjukkan signifikansi yang diperoleh untuk variabel jumlah anggota keluarga (X4) adalah  $0,343 > 0,1$  ( $\alpha=10\%$ ), artinya jumlah anggota keluarga tidak berpengaruh nyata terhadap WTP pengunjung untuk kepuasan pelayanan di Wisata pantai semilir.

Hasil analisis data menunjukkan signifikansi yang diperoleh untuk variabel kepuasan berwisata (X5) adalah  $0,072 < 0,1$  ( $\alpha=10\%$ ), artinya kepuasan berwisata berpengaruh signifikan terhadap WTP pengunjung untuk kepuasan pelayanan di Wisata pantai semilir. Untuk perhitungan marginal effect (ME) kepuasan berwisata (X5) adalah sebagai berikut:

$$\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right)=0,188$$

$$P = 0,188 - P$$

$$2P = 0,188$$

$$P = 0,094$$

$$\left(\frac{dP}{dx3}\right)=ME= \beta P (1-P)$$

$$= 1334, 583 (0,094) (0,906)$$

$$= 0,016 = 1,6\%$$

Perhitungan di atas merupakan hasil *margin effect* (ME) variabel tingkat kepuasan berwisata, jika tingkat kepuasan pengunjung merasa puas maka WTP akan meningkat sebesar 0,016 atau 1,6%. Hal tersebut berarti jika semakin tinggi tingkat kepuasan responden maka *willingness to pay* (WTP) akan semakin besar.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan, diperoleh rata-rata biaya yang bersedia dibayarkan *willingness to pay* (WTP) oleh pengunjung wisata pantai semilir adalah Rp 7.600,00 dengan 77% responden pengunjung merasa puas. Artinya responden pengunjung wisata pantai semilir bersedia membayar sebesar nilai itu untuk kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di wisata pantai semilir.



Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan berwisata (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap *willingness to pay* (WTP) pengunjung wisata pantai semilir karena  $p\ value < 0,1$  ( $\alpha=10\%$ ) dengan nilai hasil perhitungan margin *effect* (ME) 1,6% , jika tingkat kepuasan pengunjung merasa puas maka WTP akan meningkat sebesar 0,016 atau 1,6%. Hal tersebut berarti jika semakin tinggi tingkat kepuasan responden maka *willingness to pay* (WTP) akan semakin besar. Sedangkan variabel yang tidak signifikan terhadap *willingness to pay* (WTP) pengunjung wisata pantai semilir adalah usia (X1), pendapatan (X2), pendidikan (X3), dan jumlah anggota keluarga (X4).

### **Saran**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk wisata pantai semilir dalam meningkatkan pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung dan dijadikan acuan untuk wisata pantai semilir menjadi lebih baik lagi sesuai harapan pengunjung. Adapun beberapa saran yang dihasilkan dari penelitian ini adalah didapat nilai rata-rata *willingness to pay* (WTP) sebesar Rp 7.600,00. Biaya tersebut bisa digunakan untuk penetapan harga tiket masuk wisata pantai semilir per-orangnya.

Kemudian Perlu adanya peningkatan pelayanan dengan memperhatikan karakteristik serta keinginan pengunjung. Lebih memprioritaskan keramahan karyawan dalam pelayanan dan lebih menjaga kebersihan di pantai semilir agar pengunjung merasa nyaman. Serta perlu adanya peningkatan keamanan terutama keamanan pengunjung dalam berenang atau bermain di tepi pantai.

Perlu adanya perbaikan fasilitas dan penambahasan fasilitas untuk menambahkan jumlah pengunjung yang lebih banyak dengan memperhatikan karakteristik serta keinginan pengunjung mengenai fasilitas tambahan. Dan disarankan untuk diadakan penelitian yang lebih mendetail lagi dengan menggunakan metode penelitian lain dan variabel lain.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Prayoga, A. (2022). *Analisis Willingness to Pay (WTP) Masyarakat terhadap Ekosistem Mangrove di Desa Ketapang, Kecamatan Mauk, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten*.

- [3] Matondang, M. A., & Hermawan, R. (2017). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap *Willingness To Pay* Di Plengkung Taman Nasional Alas Purwo. *Media Konservasi*, 22(22).
- [4] Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- [5] Matondang, M. A., & Hermawan, R. (2017). *The Effect of Visitor Satisfaction Level on Willingness to Pay at Plengkung, in Alas Purwo National Park*. *Media Konservasi*, 22(2), 164-170.
- [6] Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sevqual* (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- [7] Rahmawati, C., & SASANA, H. (2014). Analisis *willingness to pay* wisata air sungai Pleret Kota Semarang (*Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- [8] Ramdhan, M. (2021). Metode penelitian. Cipta Media Nusantara.
- [9] Ramadhan, D. W. (2019). Pengujian *usability website time excelindo* menggunakan *system usability scale* (sus)(studi kasus: *website time excelindo*). *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 4(2), 139-147.
- [10] Tangkere., Dll. (2017). Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. *Unsrat (Agri-Sosial Ekonomi)*