

**PENGARUH HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN OBJEK WISATA PAYABULAN DI DESA
PANGKAT KECAMATAN LEMBAH SORIK MARAPI
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

Desi Fitriani
NIM. 21090023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2025**

**PENGARUH HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN OBJEK WISATA PAYABULAN DI DESA
PANGKAT KECAMATAN LEMBAH SORIK MARAPI
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

Desi Fitriani

NIM. 21090023

Pembimbing I

Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M
NIP: 198402032019082001

Pembimbing II

Muhlisah Lubis, M.M
NIP: 198804142019082001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2025**

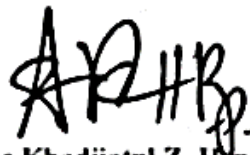
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Desi Fitriani, NIM 21090023 dengan judul: **"Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 16 September 2025

Pembimbing I



Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M
NIP. 198402032019082001

Pembimbing II



Muhlisah Lubis, M.M
NIP. 198804142019092001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Hal : Lembar Persetujuan dan Pengesahan
Lamp : -
Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Mandailing Natal
Di
Panyabungan

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Desi Fitriani
NIM : 21090023
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan
Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan
Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I

Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M
NIP.198402032019082001

Pembimbing II

Muhlisah Lubis, M.M
NIP. 198804142019092001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL

Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
Telepon (0638) 7005359
Website: www.stain-madina.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payahulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal" dan Desi Fitriani, NIM. 21098023 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 06 Oktober 2025

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Ketua Sidang Penguji I		9/10/2025
2	Vehri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031003	Sekretaris Sidang Penguji II		8/10/2025
3	Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Penguji III		9/10/2025
4	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 198804142019092001	Penguji IV		8/10/2025

Mandailing Natal, Oktober 2025
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DESI FITRIANI
NIM : 21090023
Tempat/Tgl. Lahir : Lumban Pasir/ 25 Desember 2002
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Lumban Pasir Kecamatan Tambangan

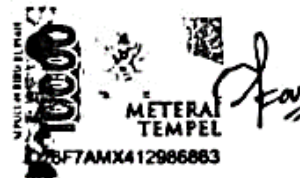
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal"** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 29 September 2025

Yang membuat pernyataan



DESI FITRIANI
NIM. 21090023

NOTA DINAS

Panyabungan, Oktober 2025

Lampiran	: -	Kepada Yth
Hal	: Skripsi	Bpk. Ketua STAIN MADINA
A.n. Desi Fitriani		Di-
		Panyabungan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama Desi Fitriani, NIM: 21090023 yang berjudul **"Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal"**. Maka ini kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri mandailing Natal.

Untuk itu dalam waktu tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam Sidang Munaqasah.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan Terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I



Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M
NIP.198402032019082001

Pembimbing II



Muhlisah Luhis, M.M
NIP. 198804142019092001

MOTTO

"Setiap jiwa memiliki beban yang tak terlihat, maka jangan membandingkan luka dengan yang lain." (QS Luqman: 34)

"Bebanmu mungkin berat bagimu, tapi ingatlah bahwa Allah tidak membebani jiwa kecuali sesuai kesanggupannya." (QS Al-Baqarah: 286)

"Jangan iri dengan ujian orang lain, karena kamu tidak tahu apa yang mereka alami. Fokuslah pada perjalananmu sendiri." (QS Al-Hujurat: 12)

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan penuh rasa syukur, penulis menghaturkan puji kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat dan kemudahan-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal”** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang zaman. Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang menuntut ketekunan, kesabaran, dan komitmen. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta adalah tiang doa yang tak pernah goyah. Terima kasih atas cinta yang menjadi kompas arah dalam setiap langkah penulis. Khusus kepada almarhum Ayah, Zainal Abidin, terima kasih atas pengorbanan dan teladan yang terus hidup dalam ingatan. Meski raga telah tiada, doa dan semangat Ayah terasa hadir di setiap perjuangan. Semoga karya ini menjadi doa yang mengalir sebagai bentuk bakti dari anakmu. Dan kepada Ibunda tersayang, Nur Hidayah terima kasih atas kesabaran, doa yang tak pernah henti, dan pelukan yang selalu menjadi tempat pulang terbaik. Restu dan cinta Ibu adalah kekuatan terbesar yang mengantarkan penulis hingga titik ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, atas arahan dan lingkungan akademik yang kondusif.
3. Bapak Andy Hakim, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, atas bimbingan, dan keteladanan yang telah diberikan selama proses studi.
4. Kepada Ibu Rizka Ar Rahmah, M.E selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, atas perhatian, dan kelancaran administrasi yang

sangat mendukung proses penulisan skripsi ini.

5. Kepada Ibu Ade Khadijatul Z. Harahap, M.M selaku Dosen Pembimbing I, dan
6. Ibu Muhlisah Lubis, M.M selaku Dosen Pembimbing II, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang mendalam atas segala waktu, pikiran, dan bimbingan akademik yang diberikan secara sabar dan konsisten sejak awal hingga rampungnya skripsi ini.
7. Kepada seluruh Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, atas ilmu, wawasan, dan nilai-nilai integritas yang menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
8. Kepada Ibu Herna selaku pemilik Objek Wisata Payabulan dan seluruh responden, atas kesediaannya memberikan akses dan informasi yang relevan selama proses penelitian lapangan berlangsung.
9. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2021, khususnya kelas B, penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan dan semangat belajar yang membentuk ruang tumbuh bersama.
10. Sahabat-sahabat hebat atas kebersamaan yang tulus, semangat yang tak pernah surut, dan kesediaan untuk menemani, bahkan ketika harus direpotkan dalam proses penelitian ini.
11. Kepada diri sendiri, terima kasih telah memilih untuk tetap berjalan, meskipun tidak selalu mudah. Ini adalah hasil dari konsistensi, keberanian untuk belajar, dan kemauan untuk tidak berhenti di tengah jalan. Semoga ke depan tetap kuat menghadapi tantangan dan terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kebijakan praktis di bidang manajemen bisnis syariah, serta menjadi amal *jariyah* bagi semua pihak yang telah berkontribusi dalam prosesnya.

Panyabungan, 13 Oktober 2025
Peneliti



Desi Fitriani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR NOTA DINAS.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
G. Definisi Operasional Variabel.....	7

BAB II KAJIAN TEORI 9

A. Teori Harga	9
1. Definisi dan Konsep Dasar Penetapan Harga.....	9
2. Keadilan Harga.....	11
3. Strategi Harga dalam Perspektif Islam.....	14
4. Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	16
5. Indikator Harga.....	17
B. Teori Kepuasan Wisatawan.....	18
1. Definisi Kepuasan Wisatawan dan Persepsi Nilai.....	18
2. Kepuasan Wisatawan dalam Perspektif Islam.....	20
3. Perilaku Wisatawan.....	22

4. Indikator Kepuasan Wisatawan.....	25
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wisatawan.....	26
D. Penelitian Terdahulu	28
E. Kerangka Berpikir	31
F. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Temuan Umum.....	41
2. Temuan Khusus.....	45
B. Hasil Analisis Data.....	54
1. Uji Instrumen.....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3. Regresi Linear Sederhana.....	59
4. Uji Hipotesis.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian	63
1. Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal.....	63
2. Penilaian Wisatawan terhadap Kesesuaian Harga dengan Manfaat dan Fasilitas.....	64
3. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan.....	65
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Objek Wisata di Kabupaten Mandailing Natal	1
Tabel 1. 2 Harga Tiket Masuk Objek Wisata Payabulan Tahun 2024.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Rancangan Kegiatan Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	37
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Pernyataan	37
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	47
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel X (Harga Tiket)	48
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Y (Kepuasan Wisatawan) ...	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X (Harga Tiket) dan Y (Kepuasan Wisatawan)	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Harga Tiket) dan Y (Kepuasan Wisatawan)	56
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial).....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Wisatawan yang sedang berkunjung di Payabulan	43
Gambar 4. 2 Pemandangan Payabulan.....	43
Gambar 4. 3 Pesona Danau Sihorbo	43
Gambar 4. 4 Uji Normalitas dengan Histogram.....	57
Gambar 4. 5 Uji Normalitas dengan <i>P-PLOT</i>	57
Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scaterrplot</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 2	Lembar Kuesioner
Lampiran 3	Distribusi Nilai R Tabel
Lampiran 4	Distribusi Nilai T Tabel
Lampiran 5	Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel X (Harga Tiket) dan Variabel Y (Kepuasan Wisatawan
Lampiran 6	Output SPSS
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian
Lampiran 8	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 9	Surat Menyelesaikan Penelitian
Lampiran 10	Surat Kontrol Bimbingan
Lampiran 11	Tanda Bukti Cek Turnitin
Lampiran 12	SK Pembimbing Skripsi

ABSTRAK

Desi Fitriani (21090023). Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, termasuk di tingkat lokal seperti Kabupaten Mandailing Natal. Salah satu destinasi unggulan adalah Objek Wisata Payabulan, yang menawarkan pesona alam dan ketenangan khas pedesaan. Meski memiliki potensi besar, sejumlah wisatawan mengeluhkan ketidaksesuaian antara harga tiket dan kondisi yang dialami, serta struktur tarif yang belum konsisten dan tidak berbasis kebijakan harga yang jelas. Ketidakpastian ini berisiko menurunkan kepuasan dan keberlanjutan pengelolaan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan wisatawan di Payabulan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana. Data diperoleh dari 96 responden melalui kuesioner tertutup dengan teknik *sampling incidental*. Hasil analisis menggunakan SPSS 22.0 menunjukkan bahwa harga tiket berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,844 dan R Square sebesar 0,712. Artinya, 71,2% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh persepsi terhadap harga tiket. Koefisien regresi sebesar 0,669 dan nilai signifikansi 0,000, serta t_{hitung} 15,261 yang melebihi t_{tabel} 1,661, memperkuat hubungan positif dan signifikan tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa penilaian wisatawan terhadap keterjangkauan, kesesuaian harga dengan fasilitas, dan manfaat yang dirasakan sangat mempengaruhi kepuasan. Oleh karena itu, penetapan harga tiket harus mencerminkan kualitas layanan dan nilai pengalaman, demi mendukung keberlanjutan dan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Harga Tiket dan Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

Desi Fitriani (21090023). Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal

Tourism is a strategic sector that contributes to economic growth, including at the local level such as in Mandailing Natal Regency. One of its leading destinations is Payabulan Tourist Attraction, which offers natural charm and the tranquility typical of rural areas. Despite its great potential, several tourists have expressed dissatisfaction regarding the mismatch between ticket prices and the actual conditions experienced, as well as the inconsistent pricing structure that lacks a clear pricing policy. This uncertainty poses a risk to visitor satisfaction and the sustainability of tourism management. This study aims to analyze the influence of ticket prices on tourist satisfaction at Payabulan. The research employs a quantitative approach using simple linear regression analysis. Data were collected from 96 respondents through closed-ended questionnaires using incidental sampling, targeting tourists who happened to be at the location during data collection. Statistical analysis using SPSS 22.0 reveals that ticket prices have a strong and significant impact on tourist satisfaction, with a correlation coefficient (R) of 0.844 and an R Square of 0,712. This indicates that 71,2% of the variation in satisfaction can be explained by perceptions of ticket pricing. The regression coefficient is 0,669 with a significance value of 0,000, and a t_{value} of 15,261, which exceeds the t_{table} value of 1,661, confirming a statistically significant positive relationship. These findings highlight that tourists' assessments of affordability, price-to-facility alignment, and perceived value strongly influence satisfaction. Therefore, ticket pricing should reflect service quality and the overall experience value to support destination sustainability and enhance tourist satisfaction.

Keywords: Ticket Price, Tourist Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak objek wisata dengan keindahan alam, kekayaan budaya dan kearifan lokal yang tidak kalah indahnya dengan objek wisata di luar negeri. Secara langsung maupun tidak langsung pariwisata memiliki dampak terhadap perekonomian baik nasional maupun lokal, dampak tersebut dapat terlihat ketika wisatawan membayar atas jasa yang telah dimanfaatkannya. Ekonomi suatu daerah dapat terdorong maju disebabkan perkembangan objek wisata yang ada di daerah tersebut (Hulfa dkk., 2024). Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat menguntungkan dan memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai sumber yang menghasilkan bagi negara (J. Kurniawan dkk., 2021).

Kabupaten Mandailing Natal memiliki topografi yang sangat bervariasi, yang tercermin dari keberadaan destinasi wisata seperti Sampuraga, Air Panas Sibanggor, Pantai Natal, Pantai Batu Rusa, Payabulan, Gunung Sorik Marapi, Desa Tradisional Sibanggor, Sopotinjak, Pantai Sikara-Kara, Air Terjun Pagaran Gala-Gala, Pulau Tamang, Bukit Muhasabah, Danau Siombun, dan Taman Rajabatu. Keanekaragaman ini menjadikan Mandailing Natal sebagai daerah dengan potensi wisata yang sangat menarik. Terdapat 64 objek wisata di Kabupaten Mandailing Natal yang dikelola oleh pemerintah dan dikelola oleh Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) maupun dikelola oleh masyarakat (Batubara dkk., 2022). Rincian jumlah objek wisata di Mandailing Natal adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Objek Wisata di Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2022

No.	Jenis Wisata	Jumlah
1	Wisata Bahari	16
2	Wisata Tirta	18
3	Wisata Buatan	11
4	Wisata Alam	12
5	Wisata Renang	7

Sumber (Dinas Pariwisata Kabupaten Mandailing Natal, 2022)

Banyaknya objek wisata tersebut menunjukkan besarnya potensi Mandailing Natal dalam pengembangan pariwisata daerah, salah satu destinasi yang mencerminkan potensi daerah tersebut adalah Payabulan. Objek wisata Payabulan memiliki daya tarik yang signifikan dan berpotensi menjadi destinasi favorit bagi wisatawan lokal maupun luar daerah. “Dengan mengunjungi Payabulan kita bisa melihat pemandangan yang asri dengan adanya Danau Sihorbo yang mencerminkan pepohonan yang mengelilingi kawasan wisata, kita bisa menikmati angin sepoi-sepoi selagi bersantai disini.” (Wawancara dengan Jamiah., 2025).

Dikutip dari (Dinas Pariwisata Kabupaten Mandailing Natal, 2022) “Danau Siorbo, danau yang berupa telaga di tengah persawahan ini berada di Payabulan. Bentang alam yang berbukitan dengan sawah-sawah berbentuk teras iring menambah keindahan alam di kawasan ini. Tempat ini ramai dikunjungi pada hari-hari libur dan hari besar. Dari tempat ini pengunjung bisa menikmati keindahan panorama alam tor sihite yang memanjang dari arah timur ke arah barat”. “Dinamakan Payabulan, Paya yang dalam bahasa Mandailing berarti danau yang sebelumnya dijadikan tempat pengembalaan/pemandian kerbau, dimana ketika malam hari airnya memantulkan cahaya bulan” (Wawancara dengan Herna., 2025).

Di balik potensi yang dimiliki Payabulan, muncul persoalan penting terkait persepsi wisatawan terhadap harga tiket masuk dan kepuasan yang dirasakan. Keputusan penetapan harga merupakan hal yang sangat penting, karena pada umumnya konsumen saat ini sangat mencari nilai ketika membeli barang maupun jasa, tidak terkecuali konsumen di bidang wisata (Giri dkk., 2015). Dalam industri pariwisata, wisatawan tidak hanya mempertimbangkan harga murah, tetapi lebih pada nilai yang sepadan dengan pengalaman yang diperoleh. Oleh karena itu, penetapan harga harus mempertimbangkan persepsi nilai, bukan sekedar biaya produksi (Supriyadi & Roedjinandri, 2017).

Tabel 1. 2
Harga Tiket Masuk Payabulan Tahun 2024

No.	Kendaraan	Jumlah Orang	Hari Biasa	Hari Libur
1	Tanpa Kendaraan	Satu orang	Rp. 2.000	Rp. 5000
2	Sepeda Motor	Dua orang	Rp. 5.000	Rp. 5000- Rp. 10.000
		Lebih dari dua orang dewasa	Tambah Rp 3.000 perorang	
3	Mobil	Lima belas orang	Rp. 20.000	Rp. 20.000- Rp. 30.000
		Lebih dari lima belas orang dewasa	Tambah Rp. 3.000 perorang	

Sumber: Wawancara dengan Herna

Harga atau biaya yang harus dikeluarkan wisatawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan bergantung pada nilai yang mereka rasakan dari produk atau jasa wisata. Wisatawan pemula sering kali beranggapan biaya yang besar dapat menjadi beban berat. Berbeda dengan wisatawan berpengalaman yang menjadikan kepuasan dan pengalaman sebagai pertimbangan utama (Ashoer dkk., 2021).

Penetapan harga dan persaingan harga merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi dalam hal pemasaran. Kesalahan dalam menetapkan harga dapat mendatangkan berbagai dampak dan akibat. Karena penentuan harga yang kurang tepat dapat menurunkan minat wisatawan dan citra destinasi. Keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas dan manfaat serta kemampuan atau daya saing harga merupakan hal yang bisa menjadi tantangan dalam penetapan harga di sektor pariwisata (Indrasari, 2019). Menawarkan harga yang lebih rendah akan menarik pelanggan yang sensitif dengan harga, karena sebagian wisatawan didorong oleh keterjangkauan bukan kualitas (Halim dkk., 2021). Perlu dipahami bahwa wisatawan selalu mengharapkan kualitas tinggi dengan harga yang kompetitif pada produk/jasa wisata yang ditawarkan. Oleh karena itu, dalam penetapan harga perlu dipertimbangkan strategi bisnis, sasaran pemasaran, biaya operasi dan laba, persepsi nilai produk/jasa dan lain-lain (Sutiksno dkk., 2020).

Konsep harga ini juga berperan dalam menentukan kepuasan wisatawan di Payabulan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wisatawan, terdapat beberapa pendapat tentang harga tiket masuk di Payabulan: “Harga tiket masuk di Payabulan ini belum mencerminkan nilai manfaat yang diharapkan. Harapan pengunjung Payabulan untuk tidak membayar tiket masuk seperti beberapa objek wisata terdekat lainnya tidak terpenuhi, sehingga dengan mahalnnya harga tiket menimbulkan ekspektasi yang berbeda dari setiap pengunjung dan tidak sesuai dengan harapan mereka” (Wawancara dengan Afiatun., 2025). Pernyataan ini menggambarkan bahwa harga dinilai tidak sesuai ekspektasi.

“Meskipun pemandangan Payabulan sangat indah dan menenangkan jiwa. Namun dengan mahalnnya harga tiket masuk yang dibayarkan diharapkan sebanding dengan kebersihan serta fasilitas yang lebih terjaga dan terpenuhi” (Wawancara dengan Lia., 2025). Dengan kata lain, wisatawan tidak hanya menilai dari harga semata. “Harga tiket masuk Payabulan masih tergolong murah, namun tidak sesuai dengan fasilitas dan kebersihan yang belum terjaga dan terpenuhi dengan baik. Hal ini menjadi nilai buruk dalam persepsi tentang Payabulan sebagai objek wisata yang layak untuk dipromosikan, karena kebersihan dan fasilitas yang tidak sesuai harapan pengunjung” (Wawancara dengan Purnama., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan berharap aspek layanan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan sebagai penentu utama dalam membentuk kepuasan wisatawan.

Maka dilihat dari hasil wawancara, wisatawan cenderung membandingkan pengalaman mereka di Payabulan dengan objek wisata lain. Ketidaksesuaian antara harga tiket yang dibayarkan dengan kondisi yang mereka alami selama berkunjung di objek wisata, termasuk persepsi bahwa nilai yang mereka terima dari fasilitas yang tersedia belum sepadan. Ditambah dengan adanya variasi harga tiket dalam struktur tarif yang belum seragam, hal ini menunjukkan belum adanya kebijakan harga yang konsisten, sehingga dapat menimbulkan persepsi ketidakpastian di kalangan wisatawan. Akibatnya dapat mengurangi kepuasan wisatawan, berpotensi menurunkan minat berkunjung kembali, dan dapat mengurangi pendapatan pengelola wisata. Maka untuk menjaga kepuasan wisatawan dan memastikan keberlanjutan *financial*, evaluasi harga secara berkala menjadi langkah penting bagi

pengelola Payabulan.

Meskipun banyak penelitian telah membahas pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan, kajian khusus mengenai Objek Wisata Payabulan masih terbatas. Penelitian ini berusaha mengisi hal tersebut dengan menganalisis hubungan antara harga tiket terhadap kepuasan wisatawan, yang belum dieksplorasi secara mendalam. Dengan memahami perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di Mandailing Natal serta meningkatkan kualitas pengelolaan Objek Wisata Payabulan dengan memberikan rekomendasi strategis dalam penetapan harga yang adil dan berorientasi pada kepuasan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis “Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal”. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman baru serta rekomendasi strategis bagi pengelola dalam menetapkan harga yang adil dan kompetitif.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah melibatkan penyajian rincian atau penjabaran yang lebih terperinci tentang masalah pokok yang telah dipilih. Setelah menetapkan topik atau masalah umum untuk penelitian, langkah berikutnya yaitu mengidentifikasi masalah sebagai dasar pelaksanaan penelitian (Sembiring dkk., 2024). Adapun identifikasi masalah dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Penetapan harga tiket masuk Payabulan belum konsisten dan belum sepenuhnya mempertimbangkan aspek manfaat, serta daya saing yang diharapkan wisatawan.
2. Harga tiket Payabulan belum sepenuhnya selaras dengan persepsi nilai pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan terhadap kunjungan wisata.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah memberikan penegasan tentang hal apa saja yang harus dilakukan dan tidak harus dilakukan dalam penelitian dengan memuat kata-kata yang fokus pada inti masalah yang sesungguhnya (A. Kurniawan, 2018). Peneliti dapat lebih fokus dan terarah dalam melakukan penelitian serta dapat menghasilkan temuan yang lebih relevan dan spesifik dengan membatasi masalah pada Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal.

D. Rumusan Masalah

Masalah yang sudah teridentifikasi harus dirumuskan dengan jelas karena perumusan masalah adalah unsur penting untuk memberikan arah pada totalitas rencana, langkah-langkah yang hendak dijalankan dalam melakukan penelitian dan akan memberi petunjuk dalam pengumpulan data (A. Kurniawan, 2018). Rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga tiket terhadap kepuasan wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah mayoritas wisatawan menilai harga tiket yang ditetapkan sesuai dengan manfaat dan fasilitas yang mereka terima?
3. Apa saja aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan yang menggambarkan hasil yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian tersebut dan manfaat penelitian sebaiknya mencakup peningkatan pengetahuan yang dapat memberikan dampak positif bagi individu terkait dan lebih baik lagi mampu berkontribusi langsung pada kemajuan masyarakat (Sembiring dkk., 2024). Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi

Kabupaten Mandailing Natal.

2. Untuk mengetahui persepsi mayoritas wisatawan terhadap kesesuaian harga tiket dengan manfaat dan fasilitas yang mereka terima.
3. Untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan wisatawan Objek Wisata Payabulan di Desa Pangkat Kecamatan Lembah Sorik Marapi Kabupaten Mandailing Natal.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya terkait pengaruh harga tiket terhadap kepuasan wisatawan objek wisata.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Pengelola: Sebagai masukan untuk meningkatkan kemampuan menetapkan harga yang tepat dan kompetitif pada objek wisata.
- b. Bagi Peneliti: Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam memahami kepuasan wisatawan serta memenuhi syarat penyusunan skripsi untuk gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
- c. Bagi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal: Menambah referensi bagi mahasiswa, terutama di program studi Manajemen Bisnis Syariah.

G. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel dilakukan untuk mengidentifikasi kriteria yang bisa diteliti yang sedang didefinisikan, untuk menunjukkan bahwa suatu objek itu mungkin memiliki lebih dari satu definisi operasional dan untuk mengetahui bahwa definisi operasional bersifat unik dalam situasi di mana definisi itu harus digunakan (Hikmawati, 2020).

1. Harga

Harga adalah nilai yang diberikan pada apa yang dipertukarkan. Harga juga berarti kekuatan membeli untuk kepuasan dan manfaat. Semakin tinggi nilai

manfaat yang diterima seseorang dari suatu barang maupun jasa tertentu, semakin tinggi pula nilai tukar dari barang ataupun jasa tersebut. Harga juga diartikan sebagai nilai sesuatu dan harga yang terjadi atas dasar suka sama suka atau sama-sama rela (Muslimin dkk., 2020). Indikator harga terdiri dari keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan fasilitas, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat (Indrasari, 2019).

2. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan adalah suatu tanggapan perilaku dari wisatawan terkait evaluasi terhadap fasilitas dan jasa yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan wisatawan bergantung pada anggapan kinerja fasilitas dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan. Jika prestasi sesuai harapan, wisatawan akan merasa puas. Jika prestasi jauh lebih rendah ketimbang harapan, wisatawan akan merasa tidak puas (Bhudiharty, 2019). Indikator kepuasan wisatawan yaitu daya tarik, aksesibilitas, lingkungan, harga, dan fasilitas wisata (Viola & Ginting, 2022).