I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini produk-produk yang ada, baik barang maupun jasa, bersaing dalam pasar yang terbuka. Saat ini sudah banyak sekali produk yang ditawarkan pada masyarakat selaku konsumen, dan setiap produk yang ditawarkan tersebut memiliki pesaing dalam pasar. Persaingan ini menyebabkan sisi baik bagi konsumen karena memberikan banyak pilihan bagi konsumen. Bagi perusahaan, persaingan merupakan tantangan untuk terus berusaha memberikan produk yang terbaik bagi konsumen.

Produsen sebagai penyedia produk berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan pada para konsumennya secara maksimal. Hal ini karena pada dasarnya tujuan bisnis pada saat ini adalah untuk mencapai keuntungan dengan memaksimalkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan menciptakan efek yang baik bagi perusahaan, seperti kesetiaan konsumen, pembelian berulang dan rekomendasi positif atas produk. Kepuasan konsumen yang maksimal tersebut hanya dapat dicapai dengan cara memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Salah satu jenis produk yang ditawarkan kepada masyarakat saat ini adalah produk jasa obyek wisata dengan konsep taman. Produk ini dirasa cocok untuk memenuhi kebutuhan sebagian masyarakat yang merasa penat dan ingin sejenak bersantai disuasana yang alami tanpa harus pergi jauh dari rumah mereka karena keterbatasan waktu luang yang dimiliki. Dengan berwisata, masyarakat dapat mengunjungi tempat-tempat yang menarik untuk sejenak terlepas dari rutinitas pekerjaan dan bisingnya suara kendaraan yang biasanya terdengar disekitar lingkungan tempat tinggal. Dengan mengunjungi obyek wisata, pengunjung dapat melepaskan stres kerja bersama dengan keluarga ataupun teman dekat sembari menikmati pemandangan yang ditawarkan. Berikut adalah tabel persaingan obyek wisata berdasarkan kesamaan jenis usaha yang berada di Kota Bandar Lampung dan sekitarnya.

Tabel 1.1 Daftar Usaha Pesaing Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort

No.	Nama	Jenis Usaha
1.	Taman Wisata Alam Buatan Lembah Hijau	*Cottages*, taman wisata, *waterboom*, dan kebun binatang
2.	Bumi Kedaton Resort	*Cottages*, taman wisata, *waterboom*, dan kebun binatang
3.	Wira Garden	Resort dan taman wisata
4.	Alau Alau Boutique Hotel	*Cottages* dan wisata pantai
5.	Pulau Sibesi	*Cottages*, wisata pantai, dan pulau
6.	Kalianda Resort	*Cottages*, wisata pantai, arena olahraga

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Lampung, 2014

Jumlah tempat wisata dengan konsep resort dan taman di Kota Bandar Lampung dan sekitarnya cukup banyak sehingga menimbulkan persaingan diantaranya. Segmentasi

pasar yang dituju juga relatif sama sehingga diantaranya saling bersaing dalam pasar yang ada. Untuk memenangkan persaingan tersebut diperlukan strategi bisnis, manajerial produk, dan pemasaran yang tepat sehingga bisnis tersebut bisa memperebutkan persepsi konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Dalam hal ini aktivitas-aktivitas pemasaran yang merupakan usaha-usaha langsung untuk menjangkau, menginformasikan dan membujuk konsumen agar menggunakan produk tertentu sangatlah diperlukan. Usaha-usaha tersebut dapat dilakukan dengan cara menerapkan bauran pemasaran jasa atau 7P. 7P tersebut adalah *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *people* (orang), *physical evidence* (sarana fisik), dan *process* (proses) (Zeithaml and Bitner yang dikutip oleh Hurriyati, 2010:48)

Tempat wisata dengan konsep taman yang ada di Lampung dan berada di sekitaran Kota Bandar Lampung salah satunya adalah Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Dengan konsep *one stop servive* yang berarti pengunjung dapat memenuhi semua keperluannya dalam satu kawasan. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort juga mengusung konsep *back to nature*, sehingga semua bangunan yang ada dibuat dengan mengggunakan kayu dan material lain yang terdapat di alam. Moto dari Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort adalah “Hijau, Satu Kata Berjuta Makna”. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort merupakan tempat wisata dengan pelayanan yang menyenangkan.

Tabel 1.2 Produk dan Harga di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort

No.	Nama Produk	Biaya
1.	Taman dengan saung dan pondokan lesehan	Rp.10.000,00 per orang
2.	*Room Edelweis Cottages* dengan fasilitas ruang tamu, kamar tidur, dua kamar mandi, televise, *AC*, teko elektronik, dan balkon sebanyak 18 unit	1. Business (1-2 orang) 2. Family A (3 orang) 3. Family B (4 orang) *Extrabed* (Keterangan lengkap dilampiran)
3.	*Swimming pool* & *Waterboom* dilengkapi dengan *hand boat*, sepeda air, permainan jungkat jungkit, dan *Lantana Poolbar*.	Rp. 20.000,00 per orang
4.	Arai Pinang *Convention Hall* dengan *layout teathre style* dan dengan fasilitas ruangan *Full AC, Mic & soud system, LCD & screen,* papan tulis, dan *flip chart.* Kapasitas maksimal ruangan 250 orang.	1. *Visit Meeting Single* 2. *Visit Meeting Double* 3. *Visit Meeting Triple* 4. *Visit Meeting Quadrople* (Keterangan lengkap dilampiran)
5.	S*mall Meeting Room* dengan fasilitas ruangan *Full AC, Mic & soud system, LCD & screen,* papan tulis, dan *flip chart.*	1. Tabek Meeting Eksekutif 2. Tabek Meeting Bisnis 3. Tabek Meeting Reguler (Keterangan lengkap dilampiran)
6.	Bougenville *Resto & Café*	Paket Jamuan Makan 1. *Table Manners* 2. *Luncheon* 3. *Barbeque* (Keterangan lengkap dilampiran)
7.	*Team Building Outbound*	
	Flying Fox	Rp. 15.000,00 per orang
	Paintball	Rp. 85.000,00 per orang
	Adventure Kids Play Garden	-
	Corporate Trip	1. *Single* 2. *Double* 3. *Triple* 4. *Quadrouple* *Extrabed* untuk *cottages* (Keterangan lengkap dilampiran)
	Cottages Outbound	1. Paket 1 2. Paket 2 3. Paket 3 (Keterangan lengkap dilampiran)
	Adventure Tabek	1. *Paintball plus* 2. Tabek *Outbound* (Keterangan lengkap dilampiran)

Tabel 1.2 Produk dan Harga di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort (Lanjutan)

No.	Nama Produk	Biaya
7.	*Camping Outbound*	1. *Single*, Rp.670.000,00 2. *Double*, Rp.575.000,00 3. *Triple*, Rp. 555,000,00 4. *Quadrople*, 550.000,00 (Keterangan lengkap dilampiran)
	Camping Tent	1. *Single* (1 orang) 2. *Double* (2 orang) 3. *Triple* (3 orang) 4. *Quadrople* (4orang) (Keterangan lengkap dilampiran)
	School Outbound	1. *Student fun outbound* 2. *Camping student outbound* (Keterangan lengkap dilampiran)
	Student fun Trip	1. Tabek 2. *Camping* (Keterangan lengkap dilampiran)
8.	Motor ATV	Rp. 30.000,00
9.	*Kids Electric Scooter*	Rp. 10.000,00
10.	Carano *Water Lake and Hand Power Boat*	Rp. 20.000,00 per orang
11.	*Jogging Track*	-
12.	Musholla	-
13.	Area parker	-

Sumber: Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort, 2014

Tabel 1.2 menjelaskan tentang daftar produk dan harga yang ditawarkan oleh pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Dalam tabel dapat diketahui bahwa Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort memiliki cukup banyak lini produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat selaku calon konsumen. Beragam paket dan harga yang ditawarkan, diharapkan dapat dengan baik memenuhi semua kebutuhan konsumen yang menggunakan jasa yang disediakan oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort.

Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort terletak di Jalan Raya Natar, Desa Serbajadi Pemanggilan, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Berjarak sekitar 8 km disebelah utara Kota Bandar Lampung. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort dan dapat dijangkau 30 menit dari pusat kota Tanjung Karang, dan 40 menit dari Bandar Udara Raden Intan II. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort dapat diakses melalui Jalan Raya Lintas Sumatra, dengan jarak masuk kedalam gang sejauh 200 meter. Untuk sarana transportasi, Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun kendaraan umum seperti bus dan angkutan kota perbatasan.

Promosi yang dilakukan oleh pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort secara umum adalah dengan melakukan iklan rutin dengan mengadakan perjanjian kerjasama dengan empat surat kabar lokal, yaitu surat kabar Radar Lampung, Lampung Post, *The Rakyat Lampung*, dan Tribun Lampung. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort juga melakukan periklanan melalui media elektronik yaitu televisi lokal dan nasional serta radio. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort juga melakukan promosi dengan menggunakan spanduk, *flyer, baner, billboard*, dan brosur.

Untuk mencari pengunjung potensial, bagian *marketing* juga melakukan *personal selling* dengan cara melakukan presentasi langsung ke calon pengunjung. Biasanya ke perusahaan yang akan melakukan rapat atau pertemuan, pembinaan, atau kebersamaan karyawan dalam bentuk *outbound* atau pun *gathering.* Rincian lini produk dan metode promosi yang digunakan terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1.3 Produk dan Promosi di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort

No.	Nama Produk	Iklan	*Personal Selling*	Kemungkinan Diskon
1.	Taman Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort	√		
2.	*Room Edelweis Cottages*	√	√	√
3.	*Swimming pool* & *Waterboom*	√		√
4.	Arai Pinang *Convention Hall*	√	√	√
5.	S*mall Meeting Room.*	√	√	√
6.	Bougenville *Resto & Café*	√	√	√
7.	*Team Building Outbound* *Flying Fox* *Paintball* *Adventure Kids Play Garden* *Corporate Trip* *Cottages Outbound* *Adventure Tabek* *Camping Outbound* *Camping Tent* *School Outbound* *Student fun Trip*	√	√	√
8.	Motor ATV	√		
9.	*Kids Electric Scooter*	√		
10.	Carano *Water Lake and Hand Power Boat*	√		
11.	*Jogging Track*	-	-	
12.	Musholla	-	-	
13.	Area parker	-	-	

Sumber: Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort, 2014

Dalam Tabel 1.3 dipaparkan bahwa promosi yang dilakukan dengan menggunakan media masa digunakan untuk semua lini pruduk yang dimiliki oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Sedangkan untuk *personal selling* lebih ditekankan kepada lini produk utama yang dipasarkan oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Kemungkinan pemberian diskon juga berlaku untuk lini produk utama dari Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort.

Dalam menjalankan bisnis jasanya, Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort memerlukan sumber daya manusia sebagai pegawai yang menyampaikan atau

menyatakan kualitas jasanya. Pegawai tetap yang bekerja di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort berjumlah 73 orang. Rinciannya terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1.4 Pegawai di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort

Jabatan	Jumlah	Tugas dan Tanggung Jawab
Direksi		
Deputi Direksi		
Operasional Manager	1 Orang	Bertanggung jawab atas segala kegiatan di Kampoeng Wisata.
Accounting		Bertanggung jawab untuk membuat laporan keuangan.
General Cashier	1 Orang	Mencatat pemasukan.
Income Audit	1 Orang	Memeriksa catatan pemasukan.
Purchasing	1 Orang	Melakukan pembelian dan pengawasan aset dan bahan habis pakai Kampoeng Wisata.
Ticketing	4 Orang	Melakukan penjualan tiket langsung ke pengunjung Kampoeng Wisata dan kolam renang dengan ramah dan sopan.
Sales Marketing	1 Orang	Merencanakan dan melakukan program promosi penjualan, melakukan *personal selling* kepada calon pelanggan potensial dengan bersikap ramah dan sopan.
Sales	1 Orang	
HRD	1 Orang	Melakukan perekrutan, pembinaan dan pelatihan karyawan.
Security	9 Orang	Menjaga keamanan Kampoeng Wisata.
Driver	2 Orang	Mengantar pegawai untuk keperluan Kampoeng Wisata.
Room Division		
Front Office	4 Orang	Melayani setiap pengunjung yang membutuhkan dengan ramah dan sopan.
House keeping	5 Orang	Menjaga kebersihan dan kerapian *cottage*.
Gardener	10 Orang	Menjaga kebersihan dan kerapian taman.
Food and Beverage		
Service	7 Orang	Pelayan meja untuk resto, paket *meeting, outboung,* dan *camping.*
Production	9 Orang	Memasak makanan untuk resto, paket *meeting, outboung,* dan *camping*.
Enginering	8 Orang	Memelihara dan menjalankan fasilitas Kampoeng wisata seperti *cottage*, peralatan *outbound*, *camping*, dan fasilitas lain
Spot and Recreation		
Swimming pool	4 Orang	Menjaga kebersihan dan kerapian kolam renang
Outbound	1 Orang	Mengkoordinir kegiatan *outbound*
Fishing	3 Orang	Menjaga kebersihan dan kerapian fasilitas Carrano *water lake*
		Setiap pegawai diwajibkan untuk memakai busana muslim setiap hari Jumat, dan pakaian Batik setiap hari Minggu. Untuk hari lain, mengikuti ketentuan setiap divisi atau bagian.
Total	73 Orang	

Sumber: Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort, 2014

Dari total 73 orang pegawai, beberapa pegawai menjadi representasi atau orang yang mewakili Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort dalam melaksanakan pemasaran jasanya. Pegawai tersebut adalah pegawai yang bertatap muka langsung kepada pengunjung, dan diwajibkan untuk bisa memberikan kesan yang baik bagi Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort dibenak pengunjungnya. Berikut ini adalah rincian bagian pegawai yang berinteraksi langsung dengan pengunjung:

Tabel 1.5 Produk dan Pegawai di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort

No.	Nama Produk	Petugas Terkait
1.	Taman Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort	*Ticketing, front office, gardener,* dan *security*
2.	*Room Edelweis Cottages*	*Front office, house keeping, gardener,* dan *security*
3.	*Swimming pool* & *Waterboom*	*Spot and recreation: swimming pool*
4.	Arai Pinang *Convention Hall*	*Marketing, front office, gardener, food and baverage, engineering,* dan *security*
5.	S*mall Meeting Room.*	
6.	Bougenville *Resto & Café*	*Front office, food ang baverage,* dan *security*
7.	*Team Building Outbound* *Flying Fox* *Paintball* *Adventure Kids Play Garden* *Corporate Trip* *Cottages Outbound* *Adventure Tabek* *Camping Outbound* *Camping Tent* *School Outbound* *Student fun Trip*	*Marketing, front office , food and baverage, engineering, Spot and recreation: outbound*
8.	Motor ATV	*Engineering, Spot and recreation: outbound.*
9.	*Kids Electric Scooter*	*Engginerring, Spot and recreation: outbound.*
10.	Carano *Water Lake and Hand Power Boat*	*Engginerring, Spot and recreation: fishing.*
11.	*Jogging Track*	
12.	Musholla	
13.	Area parkir	

Sumber: Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort, 2014

Sarana fisik Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort yang terutama adalah kebersihan dan kerapihan *cottage*, taman dan kolam renang yang dijaga dengan baik. Pembersihan di kawasan Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort dilakukan setiap pagi hari oleh pekerja dibagian masing-masing seperti *cottage*, taman, dan kolam renang. Setiap pegawai diwajibkan untuk memakai busana muslim setiap hari Jumat, dan pakaian Batik setiap hari Minggu. Untuk hari lain, mengikuti ketentuan setiap divisi atau bagian.

Proses di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort berawal pada saat pengunjung memasuki area Kampoeng Wisata sampai dengan meninggalkan area Kampoeng Wisata. Proses masuk dilakukan melalui satu loket pembayaran di pintu masuk. Pada saat meninggalkan area Kampoeng Wisata juga hanya perlu menunjukkan tiket masuk saat diminta oleh petugas. Rincian proses yang ada didalam Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort untuk dapat menikmati fasilitas yang ada adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6 Produk dan Proses di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort

No.	Nama Produk	Proses
1.	Taman Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort	Diawali dengan membeli tiket masuk di pintu masuk Tabek kepada petugas. Menikmati suasana. Pulang dengan melalui pintu masuk.
2.	*Room Edelweis Cottages*	Masuk melalui pintu masuk Tabek. Menuju *front office* untuk memesan atau *check in* ke *cottage* dengan tambahan geratis masuk *swimming pool & waterboom* dan Bougenville *Resto & Café.* *Check out* dan melakukan pembayaran di *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.
3.	*Swimming pool* & *Waterboom*	Masuk dengan membeli tiket masuk di pintu masuk Tabek kepada petugas. Membeli tiket masuk *swimming pool & waterboom* kepada petugas atau *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.

Tabel 1.6 Produk dan Proses di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort (Lanjutan)

No.	Nama Produk	Proses
4.	Arai Pinang *Convention Hall*	Masuk melalui pintu masuk Tabek. Menuju *front office* untuk memesan atau *check in* ke Arai Pinang *Convention Hall* dengan tambahan akomodasi untuk *cottage*. *Check out* dan melakukan pembayaran di *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.
5.	S*mall Meeting Room.*	Masuk melalui pintu masuk Tabek. Menuju *front office* untuk memesan atau *check in* ke ruang pertemuan. *Check out* dan melakukan pembayaran di *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.
6.	Bougenville *Resto & Café*	Jika sudah memesan paket tempat: Masuk melalui pintu masuk Tabek. Menuju *front office* untuk memesan atau *check in* ke Bougenville *Resto & Café.* *Check out* dan melakukan pembayaran di *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk. Jika tidak memesan paket: Masuk dengan membeli tiket masuk di pintu masuk Tabek. Masuk ke Bougenville *Resto & Café.* Melakukan pembayaran kepada petugas *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.
7.	*Team Building Outbound* *Flying Fox* *Paintball* *Adventure Kids Play Garden* *Corporate Trip* *Cottages Outbound* *Adventure Tabek* *Camping Outbound* *Camping Tent* *School Outbound* *Student fun Trip*	Masuk melalui pintu masuk Tabek. Menuju *front office* untuk memesan atau memulai *outbound* dengan tambahan akomodasi sesuai dengan paket yang dipesan. *Check out* dan melakukan pembayaran di *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.
8.	Motor ATV	Masuk dengan membeli tiket masuk di pintu masuk Tabek kepada petugas. Membeli tiket untuk menikmati fasilitas yang ada kepada petugas atau *front office.* Pulang dengan melalui pintu masuk.
9.	*Kids Electric Scooter*	
10.	Carano *Water Lake and Hand Power Boat*	
11.	*Jogging Track*	-
12.	Musholla	-
13.	Area parker	-

Sumber: Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort, 2014

Semua hal yang ingin ditanyakan oleh pengunjung tentang semua hal di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort dapat diajukan kepada petugas *front office* yang berada di tengah lokasi taman. Untuk pembayaran semua biaya didalam taman juga dilakukan oleh petugas *front office.*

Pengunjung adalah setiap orang yang menikmati fasilitas di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort sendiri membagi pengunjungnya kedalam dua kategori, pengunjung *cottages* dan pengunjung umum. Pengunjung *cottages* adalah pengunjung yang menggunakan fasilitas *cottages* dan menginap di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Pengunjung umum adalah semua pengunjung yang tidak menginap, seperti pengunjung taman, arena *paitball, swimming pool* & *waterboom,* restoran, Carano *water lake and hand power boat,* dan instasi yang melakukan pertemuan atau *outbound* pegawainya. Berikut adalah data jumlah pengunjung Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort bulan Januari tahun 2013 sampai dengan bulan Agustus tahun 2014.

Tabel 1.7 Pengunjung Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort Januari 2013 – Agustus 2014

No.	Bulan	*Cottages*	Umum	Total	Fluktuasi
Tahun 2013					
1.	Januari	106	4.098	4.204	
2.	Februari	214	2.138	2.352	-1.852
3.	Maret	182	2.654	2.836	484
4.	April	136	1.523	1.659	-1177
5.	Mei	202	2.494	2.696	1.037
6.	Juni	218	3.077	3.295	599
7.	Juli	126	1.002	1.128	-2.167
8.	Agustus	136	3.713	3.849	2.721
9.	September	204	2.680	2.884	-965
10.	Oktober	240	1.585	1.825	1.059
11.	November	220	2.148	3.390	543
12.	Desember	274	2.995	3.269	901
	Total Tahun 2013	**2.258**	**30.107**	**32.365**	
Tahun 2014					
13.	Januari	144	948	1.092	-2.177
14.	Februari	240	2.317	2.557	1.465
15.	Maret	286	3.114	3.400	843
16.	April	214	2.294	2.508	-892
17.	Mei	276	4.526	4.802	2.294
18.	Juni	324	4.835	5.159	357
19.	Juli	242	4.210	4.452	-707
20.	Agustus (Tanggal 20)	200	5.165	5.365	913
	Total Tahun 2014	**1.926**	**27.445**	**29.371**	
	Total	**4.184**	**57.552**	**61.736**	

Sumber: Kampoeng Wisata Tabek Indah, 2014

Berdasarkan Tabel 1.7 terlihat bahwa terjadi fluktuasi (naik turun) jumlah pengunjung Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort pada tahun 2013 dan 2014, per tanggal 20 Agustus 2014.

Bauran pemasaran jasa di Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort merupakan seperangkat peralatan yang digunakan untuk memuaskan pengunjung. Dengan tercapainya kepuasan pengunjung, hal tersebut akan menbuat pengunjung merasa

senang, dan diharapkan akan setia untuk berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort. Dengan banyaknya persaingan sekarang, Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort diharapkan untuk bisa mencapai dan mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung yang baik, dan salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan mengoptimalkan bauran pemasaran untuk jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pengunjung Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort Natar Lampung Selatan".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjelasan pada latar belakang penelitian telah diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort adalah adanya persaingan dalam usaha seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dan terjadi fluktuasi jumlah pengunjung selama tahun 2013 dan tahun 2014 yang ditunjukkan dalam Tabel 1.7. Fluktuasi tersebut disebabkan karena sudah semakin banyak obyek wisata serupa yang berada di Lampung pada umumnya dan khususnya Kota Bandar Lampung yang menyebabkan persaingan diantara pengusaha obyek wisata. Adanya persaingan menuntut manajemen Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort lebih memperhatikan kepuasan pengunjungnya.

Berdasarkan penelitian Noviana (2013) didapat kesimpulan bahwa bauran pemasaran jasa berpengaruh signivikan secara simultan dan parsial. Dilain pihak berdasarkan

penelitian Lumbantobing (2012) didapat kesimpulan bahwa bauran pemasaran jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara simultan, mamun secara parsial tidak memiliki pengaruh secara signivikan. Permasalahan dalam penelitia ini adalah "Apakah bauran pemasaran jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort Nartar Lampung Selatan.”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan pengunjung Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort Natar Lampung Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama pihak yang berkepentingan langsung dengan masalah penelitian yang serupa.

1. Praktisi

   Memberikan masukan pada pihak pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort yang diharapkan mampu mempertahankan dan memperkuat kualitas bauran pemasaran jasanya agar bisa memenuhi harapan pengunjung dan menciptakan kepuasan pengunjung.

2. Akademis

   Bagi para akademisi, penelitian diharapkan sebagai sumbangan empirik mengenai pentingnya penerapan bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan pengunjung.

3. Peneliti

   Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh bauran pemasaran jasa dalam mencapai kepuasan pengunjung.