

**KAJIAN TINGKAT PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI AIR MANIS
BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX***

Tugas Akhir

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota
Stata Satu (S1)*

Oleh :

Andika Pramana Putra
1210015311014

Pembimbing I : Ezra Aditia, ST, MSc

Pembimbing II : Lasti Yossi Hastini, ST, M.Si



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2018

**KAJIAN TINGKAT PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI AIR MANIS
BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX***

Nama : **Andika Pramana Putra**
NPM : **1210015311014**
Pembimbing I : **Ezra Aditia, ST, MSc**
Pembimbing II : **Lasti Yossi Hastini, ST, MSc**

Abstrak

Objek Wisata Pantai Air Manis merupakan salah satu objek wisata unggulan di Kota Padang, objek wisata pantai ini menjadi objek wisata dengan jumlah kunjungan yang terus meningkat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat pelayanan berdasarkan kepentingan setiap atribut dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna mengetahui arahan atribut wisata yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Penelitian ini menggunakan komponen 4A sediaan dalam pariwisata yaitu Daya Tarik *Attraction*, Fasilitas *Amenity*, Aksesibilitas *Accessibility*, Kelembagaan *Ancillary*. Adapun Analisis yang digunakan adalah analisis diagram kartesius, dimana atribut yang masuk pada kuadran A adalah atribut yang kinerjanya perlu ditingkatkan perbaikan prioritas. Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan pengunjung. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran D adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung. Berdasarkan tingkat kesesuaian dan diagram kartesius terdapat tersebut 6 atribut perbaikan prioritas utama dan 1 atribut prioritas rendah. secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 0,65 atau 65% dan terletak di rentang nilai 0,51-0,65 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung adalah kriteria cukup puas. Atribut komponen wisata yang termasuk dalam perbaikan prioritas adalah fasilitas umum, tempat parkir, tempat sampah, sarana souvenir, tarif parkir, pengawas keselamatan dan keamanan.

Kata Kunci : **Pariwisata, Pelayanan Objek Wisata, Kepuasan Pengunjung,**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata bahwa pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan. Pembangunan Pariwisata tidak lepas dari objek daya tarik wisata, karena objek dan daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisata.

Selaras dengan pengembangan dan pembangunan terhadap pariwisata, suatu daerah tujuan objek wisata yang baik dalam pengembangannya tergantung akan komponen pariwisata yaitu berupa 4A (*Daya Tarik Attraction, Fasilitas Amenity, Aksesibilitas Accessibility, Kelembagaan Ancillary*) yang terkait objek wisata.

Provinsi Sumatera Barat sebagai provinsi yang dikenal sebagai daerah tujuan wisata Nasional (DTW), wilayah Sumatera Barat memiliki 10 daerah tujuan KPPN (Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional) salah satu daerah tersebut adalah Kota Padang dan sekitarnya.

Kota Padang merupakan ibukota Provinsi dari Sumatera Barat yang terletak di pantai barat Sumatera yang berhadapan langsung dengan Samudera Hindia dan memiliki luas ±694,96 km². Sebagai ibukota provinsi, Kota Padang merupakan pusat dari berbagai kepentingan bagi masyarakat Sumatera Barat, baik itu dalam sektor perekonomian, pemerintahan maupun pendidikan. Kemudian, potensi wisata yang dimiliki Kota Padang juga merupakan salah satu alasan kunjungan masyarakat.

Mengingat Kota Padang terletak pada pantai barat pulau Sumatera, sehingga destinasi wisata paling dominan di kota ini adalah pantai, salah satu objek wisata unggulan yang tercantum dalam *RIPPDA 2017-2032* Kota Padang yaitu Objek Wisata Pantai Air Manis.

Pantai Air Manis berkaitan erat dengan legenda Malin Kundang di Sumatera Barat. Malin Kundang adalah karakter dalam dongeng yang berubah menjadi batu, bersama-sama dengan kapalnya, setelah durhaka kepada ibunya. Di tepi Pantai Air Manis, terdapat batu Malin Kundang dan beberapa perlengkapan kapalnya, yang juga berubah menjadi batu. Berdasarkan cerita, Malin Kundang dikutuk oleh ibunya karena

menolak untuk mengakui ibunya setelah bepergian ke daerah lain dan menjadi kaya. Di Pantai Air Manis, juga terdapat batu “*Si anak durhaka Malin Kundang*”.

Keindahan pantai dan ditambah cerita rakyat Batu Malin Kundang yang melegenda di kalangan masyarakat, merupakan daya tarik membuat pantai Air Manis sebagai wisata unggulan dan menjadi salah satu ikon dari pariwisata Kota Padang. Pantai Air Manis menjadi destinasi wisata unggulan di Kota Padang. Sementara itu jumlah kunjungan di Objek Wisata Pantai Air Manis pada tahun 2017 72.974 orang dan 2016 yaitu 48.400 orang mengalami peningkatan. Dilihat berdasarkan komponen pariwisata pada objek Pantai Air Manis secara keseluruhan telah terdapat komponen-komponen pariwisata mulai dari daya tarik, fasilitas, aksesibilitas dan kelembagaan/pengelolaan namun dalam pencapaiannya harus dapat dinilai, salah satu caranya yaitu penilaian berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung yang menikmati objek wisata.

Menurut hasil pengamatan awal keadaan dilapangan, didapatkan dalam hal pengembangan dan pengelolaan pantai Air Manis, beberapa fasilitas yang ada tidak terawat dan bahkan ada beberapa yang rusak, kurangnya penjagaan dan perawatan terhadap fasilitas pendukung, tidak jelasnya lokasi parkir, kebersihan kawasan wisata yang berdampak pada lingkungan yang menjadi kotor dan tidak teratur serta beberapa pungutan liar yang ada sehingga banyak wisatawan yang mengeluh terkait hal tersebut, jika terus dibiarkan akan berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung sehingga wisatawan merasa tidak puas akan komponen-komponen pariwisata yang ada guna mendukung kegiatan wisata, yang dapat mengakibatkan kunjungan akan menurun.

Untuk mengembangkan obyek dan daya tarik wisata Pantai Air Manis, baik pemerintah daerah selaku pihak pengelola harus melihat pengunjung faktor penting. Bagaimanapun menariknya suatu daya tarik wisata, tanpa adanya pengunjung pariwisata sulit untuk berkembang. Sehingga untuk dapat menarik wisatawan berkunjung ke suatu lokasi wisata perlu disediakan berbagai kemudahan dan pelayanan yang memadai, adapun dilihat dari aspek komponen pariwisata yaitu aspek daya tarik wisata, fasilitas wisata dan aksesibilitas serta kelembagaan yang mengatur promosi dan informasi yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka dilakukanlah penelitian dengan judul *Kajian Tingkat Pelayanan Objek Wisata Pantai Air Manis Berdasarkan*

Persepsi Pengunjung. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa penilaian pengunjung dalam memanfaatkan objek wisata Pantai Air manis, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat dijadikan acuan dalam perbaikan objek wisata Pantai Air Manis kedepan yang sesuai dengan harapan pengunjung agar dapat memberikan kepuasan dalam berwisata.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas yaitu bagaimana kondisi objek wisata Pantai Air Manis sebagai salah satu objek wisata unggulan dilihat dari komponen suatu objek wisata berdasarkan persepsi atau penilaian dari pengunjung

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari studi ini adalah mengetahui tingkat pelayanan atau kinerja berdasarkan harapan dan persepsi/penilaian dari pengunjung terhadap objek wisata Pantai Air Manis untuk mengetahui komponen pariwisata yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang harus dicapai dalam mencapai tujuan diatas adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasi tingkat pelayanan objek wisata berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan di Objek Wisata Pantai Air Manis
2. Mengetahui atribut-atribut perbaikan pelayanan berdasarkan komponen wisata yang di prioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung wisata

1.4 Ruang Lingkup

Agar dapat memberikan batasan dalam tahapan studi yang dilakukan maka ditentukan lingkup bahasan, pada lingkup studi ini terdiri dari ruang lingkup wilayah studi dan ruang lingkup materi.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Adapun wilayah studi atau batasan kajian dalam studi ini berada di Nagari Aie Manih, Kecamatan Padang Selatan dengan luas kawasan objek wisata 17 Ha, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **gambar 1.1**

Adapun batas-batas Administrasi Kawasan Studi sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Permukiman
- Sebelah Timur : Permukiman
- Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
- Sebelah Barat : Samudera Indonesia

PETA DELINASI KAWASAN

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Dalam studi ini yang ditinjau adalah tingkat kepuasan dan kepentingan pengunjung tentang obyek dan daya tarik wisata Pantai Air Manis berdasarkan komponen pariwisata (daya tarik, fasilitas, aksesibilitas dan kelembagaan). Serta pengunjung yang mencakup karakteristik, serta persepsi dan preferensi. Masing-masing aspek ini secara lengkap akan dirumuskan pada variabel penelitian

Tabel 1.1
Komponen Pariwisata

Komponen Pada Penelitian	Indikator Penelitian
Daya Tarik	<ul style="list-style-type: none">• Daya tarik alami• Daya tarik sejarah dan budaya• Daya tarik buatan
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Rumah makan• Toko Souvenir/oleh-oleh• Peribadatan• WC umum• Fasilitas rekreasi• kebersihan• Telekomunikasi
Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan sarana transportasi• Keadaan jalan menuju lokasi• Kemudahan mencapai lokasi
Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none">• Pengaturan kebijakan pengaturan harga• Pengawasan keselamatan dan keamanan• Kelengkapan Informasi objek wisata

Sumber: Ditjen Pariwisata dan telaah dari berbagai para ahli

- Mengukur harapan dan persepsi/penilaian dari pengunjung Pantai Air Manis terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode Importan Performance Analys berdasarkan atribut komponen wisata
- Menentukan atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki menggunakan metode diagram kartesius.
- Melakukan Analisis Customers Satifaction Index untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dari objek wisata

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu metode pendekatan studi, metode pengumpulan data dan metode analisis.

1.5.1 Metode Pendekatan Studi

Metode pendekatan studi yang digunakan dalam studi ini adalah dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk memperkaya data dan lebih memahami fenomena sosial yang akan diteliti, ditambahkan informasi kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan penelitian Survey dan dilakukan dengan cara wawancara dan pengisian kuesioner.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

A. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dan informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Survey sekunder

Dilakukan untuk memperoleh data sekunder, yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai instansi/dinas/lembaga terkait antara lain; data jumlah kunjungan ke obyek wisata Pantai Air Manis, gambaran umum objek wisata, data statistik kepariwisataan juga dilakukan untuk mengkaji teori dan informasi yang berhubungan dengan kinerja dan kepentingan mengenai obyek dan daya tarik wisata Pantai Air Manis.

2. Survey primer

Cara pengambilan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini adalah pengunjung nusantara, serta melakukan observasi langsung ke lapangan dilakukan pada saat akhir pekan atau libur ketika pengunjung banyak mendatangi objek wisata. Observasi lapangan dilakukan untuk melihat kondisi eksisting obyek wisata Pantai Air Manis yang dijadikan sebagai obyek studi penelitian. Penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang beraktivitas pada dilakukan untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap obyek dan daya tarik wisata yang meliputi daya tarik, fasilitas, aksesibilitas serta kelembagaan.

Tabel 1.2
Kebutuhan Data Pada Survey Sekunder dan Primer

Data	Survey		Sumber
	Sekunder	Primer	
Kondisi umum obyek wisata	√	√	Artikel, data kepariwisataan Kota Padang, wawancara serta observasi langsung di lapangan
Jumlah dan jenis wisata di Kota Padang,	√	√	Artikel, data kepariwisataan Kota Padang, serta observasi
Jumlah kunjungan ke obyek wisata	√		Artikel, data kepariwisataan Kota Padang, serta observasi
Gambaran umum pengunjung yang ada di obyek wisata pantai Air Manis		√	Kuesioner
Persepsi pengunjung tentang objek wisata Pantai Air Manis		√	Kuesioner
Tingkat kepentingan pengunjung tentang objek wisata Pantai Air Manis		√	Kuesioner

B. Teknik Sampling

Teknik Sampling pada penelitian ini Pengambilan sampel pengujung dalam penelitian ini ditetapkan secara *accidental sampling*, yaitu cara memperoleh sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan ditemui pada saat melakukan penelitian. (Sugiyono, 2016) Dalam pelaksanaannya peniliti mendapatkan responden dengan cara mendatangi responden satu per satu, kemudian menanyakan kesediannya untuk menjadi responden penilitan ini, setelah responden bersedia maka peneliti mewawancari responden satu per satu dengan berpedoman pada kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya, pengambilan sampel dilakukan pada saat akhir pekan dan hari libur disaat pengunjung lebih banyak hadir pada objek wisata.

Dalam menentukan ukuran jumlah sampel dilakukan dengan mengacu pada pendapat *Slovin* (Algifari, 2016) sesuai dengan rumus:

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} \dots\dots\dots(1.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian peneliti karena kesalahan sampel yang masih bisa ditoleransi 10 %.

Berdasarkan data yang diperoleh Dinas Pariwisata Kota Padang jumlah pengunjung keseluruhan tahun 2017 yaitu 72.974 pengunjung

$$n = \frac{72974}{1 + 72974(0,1)^2} = \frac{72974}{1 + 729,7} = \frac{72974}{730,7} = 99,86$$

Berdasarkan rumus diatas jumlah sampel pada penelitian kali ini yaitu sebanyak 100 pengunjung

1.5.2 Metode Analisis Data

Adapun Metode Analisis yang digunakan pada penelitian yaitu :

1. Metoda Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis *Importance-performance Analys* menurut Martilla dan James (1977) dalam (Algifari, 2016) dimana penggunaan metode analisis ini membandingkan tingkat kinerja dengan tingkat harapan, kelebihan pada analisis IPA yaitu mampu menunjukkan faktor atau atribut-atribut berdasarkan faktor-faktor pelayanan/kinerja yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan dan sebaliknya dapat menampilkan atribut yang dianggap perlu dipertahankan berdasarkan hasil tingkat kesesuaian dan kuadran dan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu menilai tingkat kepuasan secara keseluruhan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tahapan metode analisis yang di lakukan dalam dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode analisis data yang dipakai adalah metode deskriptif untuk menjawab rumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung wisata, maka digunakan *Importance and Performance Analysis (IPA)* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan kinerja/kepuasan pengguna yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 dalam (Algifari, 2016). Metode IPA merupakan suatu kerangka yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna sebagai fungsi dari hubungan kedua harapan yang menonjolkan atribut (*important*) dan penilaian mengenai kinerja mereka (*performance*).

penilaian persepsi dan preferensi pengunjung terhadap komponen pariwisata menggunakan skala 5 tingkat (Likert). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3
Bobot Persepsi (kinerja) dan Harapan (kepentingan) setiap atribut

Sumbu X (Persepsi)	Bobot	Sumbu Y (Preferensi)	Bobot
Sangat Baik (SB)	5	Sangat Penting (SP)	5
Baik (B)	4	Penting (P)	4
Cukup baik (S)	3	Cukup Penting (Cp)	3
Tidak baik (b)	2	Kurang Penting (Kp)	2
Sangat tidak baik (sb)	1	Tidak Penting (Tp)	1

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, keterangan: X merupakan *tingkat kinerja* perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pengguna, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pengguna*. Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots (1.2)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (performance)

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna

Dalam menentukan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan kunjungan terhadap yang tersedia dengan diagram IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X-Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan kunjungan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi pengunjung. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (1.3)$$

Dimana :

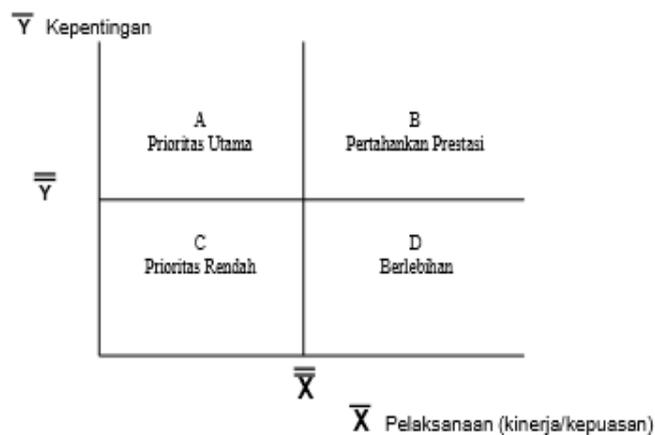
X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang di bagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan Kunjungan. Pada analisis ini untuk menampilkan diagram kartesius menggunakan aplikasi spss dimana fitur yang digunakan yaitu Graphs Scatter/Dot akan menganalisis nilai berdasarkan titik yang membaginya pada 4 bagian kuadaran

Gambar 3.2
Diagram Kartesius



Keterangan:

- KUADRAN A Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan / tidak puas.
- KUADRAN B Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- KUADRAN C Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh pelanggan biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- KUADRAN D Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

B. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (Metode Indeks Kepuasan Konsumen) merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing Industri, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Masnick,1997 dalam Deden). Adapun cara untuk mengukur indeks ini dilakukan melalui tahap yaitu menghitung:

Langkah Penghitungan CSI:

- Menentukan *Mean Satisfaction Score*(MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor tingkat kinerja. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan.

$$MSS = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(1.4)$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

$\sum X_i$ = Nilai Kinerja atribut X ke-i

- Menentukan *Mean Importance Score*(MIS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan.

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(1.5)$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

$\sum Y_i$ = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

- Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\% \dots\dots\dots(1.6)$$

dimana :

MIS_i = Nilai atribut kepentingan ke i

$\sum MIS$ = Total Jumlah seluruh atribut kepentingan

- Membuat *Weight Score* (WS) atau skortertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasaan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

- Menentukan *Consumer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100 \%$$

Dimana:

p : Atribut kepentingan ke-p

HS : (*High Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Kriteria indeks kepuasaan menggunakan kisaran 0,00 hingga 1,00 (tidak puas hingga sangat puas), yang dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.4
Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (Indeks Kepuasan Konsumen)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

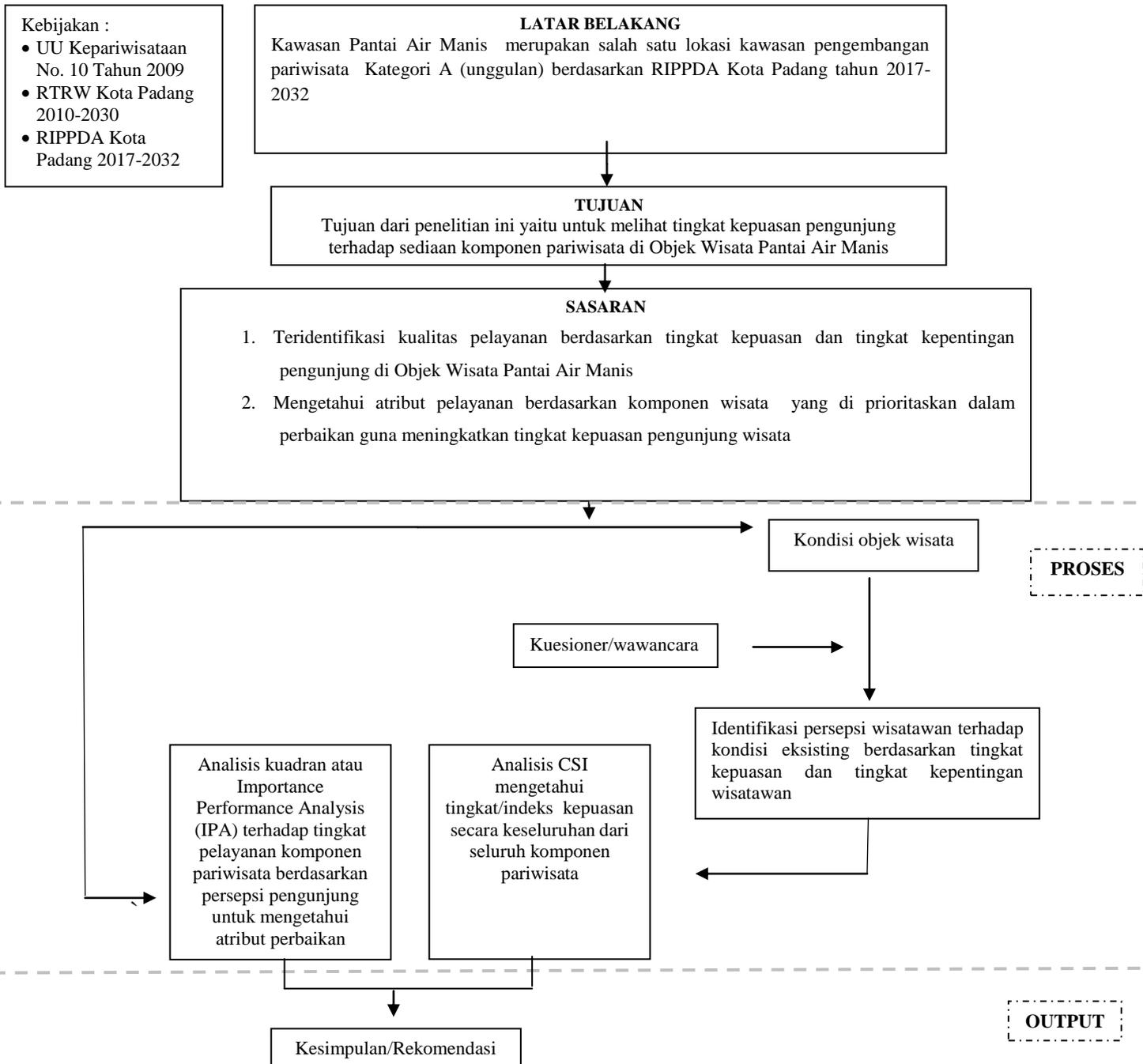
Sumber: *Panduan Survey Kepuasan Konsumen CSI*. Deden, 2005.

1.6 Tahapan Studi

Tahapan pengerjaan studi ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi komponen wisata dari berbagai ahli yang terkait dengan kondisi eksisting pada objek wisata pantai air manis yang akan digunakan untuk penelitian
- b. Melakukan kegiatan survey dan observasi meliputi kegiatan pengumpulan data dan informasi baik dengan survey primer pada lokasi objek wisata maupun survey sekunder instansi terkait yaitu Dinas Pariwisata Kota Padang.
- c. Melakukan analisis, dengan melakukan pengolahan terhadap data dan informasi yang di dapatkan dengan menggunakan metode deskriptif dan analisis IPA yang hasilnya akan diolah menggunakan diagram kartesius selanjutnya yaitu analisis dengan metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan dari seluruh atribut komponen.
- d. Memberikan rekomendasi berdasarkan standar pelayanan minimal terkait pariwisata, dengan atribut-atribut perbaikan komponen wisata Pantai Air Manis

1.7 Kerangka Penelitian



1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal penulisan yang berisi latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, metodologi, kerangka berfikir dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai macam teori yang digunakan sebagai dasar dalam penulisan studi ini.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini menguraikan gambaran umum wilayah studi. Bagian ini bertujuan mengantarkan pembaca untuk mengenali kondisi objektif wilayah studi sehingga dapat memahami studi ini lebih baik.

BAB IV ANALISIS TINGKAT PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI AIR MANIS

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis persepsi wisatawan untuk melihat penilaian terhadap kompoen wisata di objek wisata Pantai Air Manis yang meliputi daya tarik wisata, fasilitas wisata, kelembagaan wisata, aksesibilitas dan transportasi, dan dilakukan analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja apa yang harus diperbaiki dan minilai atribut perbaikan lalu Analisis CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bagian akhir pada penelitian ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis, memberikan saran dan rekomendasi terhadap kesimpulan yang diperoleh

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis dari studi yang dilakukan terhadap persepsi pengunjung di objek wisata Pantai Air Manis, maka selanjutnya diuraikan kesimpulan dan rekomendasi terhadap objek wisata Pantai Air Manis. Rekomendasi ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja terhadap komponen pariwisata di objek wisata Pantai Air Manis di Kota Padang, dan nantinya upaya tersebut akan menjadi masukan bagi pemerintah daerah maupun pengembang wisata untuk bertujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan terhadap objek wisata Pantai Air Manis

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada Objek Wisata Pantai Air Manis, Pada analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Tingkat dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan terdapat atribut yang belum sesuai yaitu (Sarana WC umum, Tempat Sampah, Ketersediaan sarana Belanja Souvenir, Tarif parkir, Pengawas Keselamatan dan keamanan, Tempat Parkir, ,Ketersediaan angkutan umum) pada diagram kartesius atribut tersebut berada pada kuadran perbaikan.

Sementara itu untuk kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan berdasarkan komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Air Manis secara keseluruhan pengunjung merasa cukup puas. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction index* (CSI) yang diperoleh 65 % atau 0.648, jika didasarkan pada index ini berada pada range 0.51–0.65 dengan kriteria cukup puas. Hasil kriteria hanya berada pada cukup puas sesuai dengan analisis IPA karena masih terdapat atribut-atribut yang belum sesuai dengan harapan pengunjung mempengaruhi penilaian index kepuasan.

5.2 Rekomendasi Terhadap Objek Wisata Pantai Air Manis

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan, pada bagian ini selanjutnya akan disampaikan rekomendasi sebagai masukan bagi Pemerintah Daerah atau pengelola

untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di tawarkan sesuai dengan harapan wisatawan. Sehingga pada hal ini mampu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para wisatawan di obyek wisata Pantai Air Manis. Maka rekomendasi yang diperuntukkan kepada pihak pengelola di Objek Wisata Pantai Air Manis antara lain :

1. Dalam menjaga kondisi lingkungan agar selalu bersih, pihak pengelola objek wisata Pantai Air Manis perlu menambah jumlah tempat sampah dengan persebaran yang merata di lokasi wisata dan mudah untuk diperoleh, sehingga pengunjung dan pedagang tidak membuang sampah di sembarang tempat.
2. Menyediakan WC umum yang sesuai standar dan melakukan perawatan dan perbaikan terhadap WC umum yang sudah ada.
3. Memperhatikan tingkat keamanan dilokasi wisata seperti pengawas pantai untuk menjamin keselamatan pengunjung
4. Untuk mendukung kegiatan berwisata dengan baik, pemerintah harus menyediakan areal parkir yang sesuai dengan kapasitas sehingga pengunjung tidak parkir bibir pantai, yang dapat mengganggu aktivitas dalam berwisata dan dapat mengganggu tingkat aksesibilitas di dalam lokasi wisata
5. Mengatur kebijakan mengenai kebijakan tarif parkir yang sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang ada dan adanya penindakan terhadap oknum yang melakukan pemungutan liar.
6. Menyediakan sarana pusat belanja souvenir yang menyediakan berbagai macam cinderamata dan oleh-oleh khas daerah.