

**KAJIAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KOMPONEN SEDIAAN
OBJEK WISATA PUNCAK LAWANG KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI



Oleh:

SISNA DELVITA

1610015311030

**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2021**

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T, atas berkat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota dimulai dari pembekalan dari kampus, konsultasi dengan dosen pembimbing, pengumpulan data lapangan, analisis hingga pada diselesaiannya laporan ini Tugas Akhir tentang “Kajian Kepuasan Pengunjung Terhadap Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang Kabupaten Agam”

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan arahan dari berbagai pihak secara langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda dan ibunda tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang, nasihat, perhatian, do'a yang tiada hentinya serta dukungan moril dan materil sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Sarjana Teknik Perencanaan Wilayah Kota. Begitu juga kepada adik laki-laki yang selalu memberi motivasi, doa dan dukungannya kepada penulis dan keluarga besar yang sudah mendukung sampai saat ini.
2. Ibu Era Triana S.T, M.Sc, Ph.D, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta banyak mengajari ilmu pengetahuan kepada penulis baik dalam proses penggerjaan tugas akhir maupun selama perkuliahan.
3. Ibu Rini Asmariati S.T, M.T, selaku dosen pembimbing II tugas akhir yang telah banyak juga memberikan masukan, arahan, bimbingan dan didikan sehingga penulis dapat terus bersemangat dan tersusunnya laporan ini dengan baik.
4. Bapak Tomi Eriawan S.T, M.T, selaku dosen pengaji I tugas akhir dan juga dosen pengajar, terima kasih atas masukan dan saran yang telah bapak berikan

dalam sidang tugas akhir serta ilmu yang bapak berikan kepada penulis selama perkuliahan.

5. Ibu Dr. Ir. Hariyani, M.T, selaku dosen penguji II dan selaku dosen pengajar terima kasih atas masukan dan saran yang telah ibu berikan dalam sidang tugas akhir serta ilmu yang ibu berikan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Ezra Aditya S.T, M.Sc, selaku Ketua Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota dan selaku dosen pengajar, Terimakasih atas dukungan serta ilmu pengetahuan yang selama ini bapak berikan kepada penulis selama diperkuliahannya.
7. Bapak Ir. Hamdi Nur, M.T, selaku dosen penasehat akademik dan dosen pengajar terima kasih bapak sudah memberikan masukan dan nasehat selama perkuliahan dan ilmu yang bapak berikan diperkuliahannya
8. Pimpinan dan jajaran dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Bung Hatta yang juga selama ini telah mendidik saya selama menjalani masa perkuliahan hingga tugas akhir ini selesai.
9. Kepada rekan-rekan lainnya yang membantu dalam survey dan penyebarluasan kuisisioner untuk penyelesaian tugas akhir ini (M. Fajar Alkadri, M.Faturrahman, Fikra Rahmat, Wahyu Marundari, Riki Fernanda, Dizal Ananda). Semoga sukses selalu dan dilancarkan segala urusannya dan semoga diberikan pahala tanpa henti sebagai amal jariyah.
10. Terima kasih kepada teman-teman mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota angkatan 2016 terima kasih atas doa dan dukungan serta bantuannya kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir ini, terima kasih telah menjadi sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan hingga akhir, terima kasih sudah menjadi keluarga kedua bagi penulis, sukses selalu untuk kita semua dan semoga kita bertemu lagi di keadaan yang lebih baik. Sampai ketemu di titik terbaik menurut takdir.
11. Terima kasih kepada anggota Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, yang sudah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir ini.

12. Terima kasih kepada senior dan junior mahasiswa jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota atas dukungan dan sarannya dari awal memulai tugas akhir sampai menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih sudah mengajarkan bahwa keluarga itu tidak harus sedarah.

Penulis juga memahami bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan juga mungkin masih terdapat beberapa kekurangan, untuk itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk evaluasi dikemudian hari.

Padang, Januari 2021

Penulis,

Sisna Delvita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Dan Sasaran Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.2 Metode Analisis	6
1.6 Ruang Lingkup.....	7
1.6.1 Ruang Lingkup Wilayah	7
1.6.2 Ruang Lingkup Materi	10
1.7 Keluaran	10
1.8 Kerangka Berpikir	10
1.9 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pariwisata	13
2.1.1 Pengertian Pariwisata.....	13
2.1.2 Karakteristik Pariwisata	14
2.1.3 Jenis-Jenis Pariwisata.....	15
2.1.4 Tujuan Pariwisata.....	17

2.1.5 Sarana Pariwisata	17
2.1.6 Prasarana Pariwisata	18
2.1.7 Pengertian Wisata Dan Wisata Alam.....	18
2.1.8 Pengertian Objek Wisata Dan Daya Tarik Wisata.....	20
2.2 Komponen Pariwisata	20
2.2.1 Komponen Sediaan (<i>Supply</i>).....	21
2.3 Wisatawan	32
2.3.1 Pengertian Wisatawan.....	32
2.3.2 Ciri-Ciri Wisatawan	32
2.3.3 Jenis-Jenis Wisatawan	34
2.4 Teori Kepuasan	34
2.4.1 Kepuasan Wisatawan	35
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	36
2.6 <i>Costumer Satisfaction Index</i>	40
 BAB III GAMBARAN UMUM	43
3.1 Kebijakan Pengembangan Kepariwisata.....	43
3.1.1 Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata	43
3.2 Gambaran Umum Nagari Lawang	44
3.2.1 Kondisi Geografis	44
3.2.2 Iklim	46
3.2.3 Hidrologi	46
3.2.4 Curah Hujan	46
3.2.5 Topografi.....	46
3.3 Gambaran Umum Kawasan Studi.....	46
3.3.1 Kondisi Geogrfis Kawasan Studi	46
3.3.2 Kondisi Fisik Kawasan Studi.....	48
3.3.2.1 Daya Tarik Wisata.....	48
3.3.2.2 Sarana Dan Prasarana Objek Wisata.....	54
3.3.2.3 Sirkulasi Didalam Objek Wisata	61

3.4 Jumlah Pengunjung	63
3.5 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Karakteristik Pengunjung	63
3.5.1 Karakteristik Pengunjung Pada Hari Kerja	71
3.5.2 Karakteristik Pengunjung Pada Hari Libur.....	76
3.6 Rekapitulasi Data Sampel	81
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Analisis Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Puncak Lawang	84
4.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang	86
4.2.1 Perhitungan Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepuasan	86
4.2.2 Perhitungan Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan	88
4.2.3 Penilaian Kesesuaian Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan	89
4.2.4 Diagram Kartesius	93
4.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> Berdasarkan Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang	98
4.3.1 Menentukan Nilai <i>Mean Satisfaction Score</i>	99
4.3.2 Menentukan Nilai <i>Mean Importance Score</i>	99
4.3.3 Menentukan Nilai <i>Weight Factors</i>	100
4.3.4 Menentukan Nilai <i>Weight Score</i>	100
4.4 Kesimpulan Hasil Analisis.....	102
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	104
5. 1 Kesimpulan	104
5.2 Rekomendasi	105
 DAFTAR PUSTAKA	106
 LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kumpulan Pendapat Para Ahli Terkait Komponen Sediaan	27
Tabel 2.2 Atribut Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang.....	28
Tabel 2.3 Kriteria Penilaian Komponen Sediaan Objek Wisata.....	30
Tabel 2.4 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	43
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Objek Wisata Puncak Lawang Periode Januari - Desember 2019	63
Tabel 3.2 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 3.3 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal	64
Tabel 3.4 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 3.5 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 3.6 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Pendapatan	66
Tabel 3.7 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Lama Kunjungan	67
Tabel 3.8 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Moda Transportasi.....	68
Tabel 3.9 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Teman Perjalanan	69
Tabel 3.10 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Motivasi Kunjungan	69
Tabel 3.11 Jumlah Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	70
Tabel 3.12 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal Pada Hari Kerja....	71
Tabel 3.13 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada Hari Kerja.....	71
Tabel 3.14 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan Pada Hari Kerja	72
Tabel 3.15 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan Pada Hari Kerja ...	72
Tabel 3.16 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Lama Kunjungan Pada Hari Kerja.....	72
Tabel 3.17 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Moda Transportasi Pada Hari Kerja.....	73
Tabel 3.18 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Teman Perjalanan Pada Hari Kerja.....	73

Tabel 3.19 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Motivasi Kunjungan Pada Hari Kerja	74
Tabel 3.20 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pada Hari Kerja	74
Tabel 3.21 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal Pada Hari Libur	76
Tabel 3.22 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada Hari Libur	76
Tabel 3.23 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan Pada Hari Libur	77
Tabel 3.24 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan Pada Hari Libur	77
Tabel 3.25 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Lama Kunjungan Pada Hari Libur	78
Tabel 3.26 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Moda Transportasi Pada Hari Libur	78
Tabel 3.27 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Teman Perjalanan Pada Hari Libur	79
Tabel 3.28 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Motivasi Kunjungan Pada Hari Libur	79
Tabel 3.29 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pada Hari Libur	80
Tabel 3.30 Rekapitulasi Hasil Kuisioner Tingkat Kepuasan	82
Tabel 3.31 Rekapitulasi Hasil Kuisioner Tingkat Kepentingan	82
Tabel 4.1 Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Puncak Lawang	84
Tabel 4.2 Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepuasan	87
Tabel 4.3 Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan	88
Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian Atribut Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang	90
Tabel 4.5 Perbandingan Tingkat Kesesuaian	92
Tabel 4.6 Rata-Rata Nilai Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	94
Tabel 4.7 Pengelompokan Atribut Komponen Sediaan Objek Wisata	96
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Atribut Komponen Sediaan	

Objek Wisata	101
Tabel 4.9 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	102
Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Analisis.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Administrasi Nagari Lawang.....	9
Gambar 1.2 Kerangka Berfikir.....	11
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	39
Gambar 3.1 Peta Administrasi Nagari Lawang.....	45
Gambar 3.2 Peta Deliniasi Objek Wisata Puncak Lawang	47
Gambar 3.3 Keindahan Puncak Lawang	48
Gambar 3.4 Wahana Paralayang	49
Gambar 3.5 Wahana Flying Fox	49
Gambar 3.6 Wahana Outbond	50
Gambar 3.7 Wahana Kid's Corner	51
Gambar 3.8 Wahana Selfie	51
Gambar 3.9 Wahana Ethnic Village	52
Gambar 3.10 Peta Atraksi Wisata Puncak Lawang	53
Gambar 3.11 Mushollah.....	54
Gambar 3.12 Toilet Umum	55
Gambar 3.13 Lahan Parkir	55
Gambar 3.14 Tong Sampah.....	56
Gambar 3.15 Fasilitas Makan dan Minum.....	57
Gambar 3.16 Tempat Duduk.....	57
Gambar 3.17 Sewa Tikar	58
Gambar 3.18 Angkutan Wisatawan	58
Gambar 3.19 Peta Fasilitas Wisata Puncak Lawang.....	59
Gambar 3.20 Tower	60
Gambar 3.21 Peta Sirkulasi Didalam Objek Wisata Puncak Lawang	62
Gambar 3.22 Grafik Jumlah Pengunjung Tertinggi Berdasarkan Kriteria Pada Hari Kerja	75

Gambar 3.23 Grafik Jumlah Pengunjung Tertinggi Berdasarkan Kriteria Pada Hari Libur	80
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Atribut Sediaan Objek Wisata	95
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	95