

SKRIPSI

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
PANTAI AMPENAN MATARAM**

*The Effect of Tourist Attractions and Service Facilities on Tourist Satisfaction at
Ampenan Beach, Mataram*



LALU WAHYU KUDSYIARTE

21512A0149

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI AMPENAN
MATARAM**

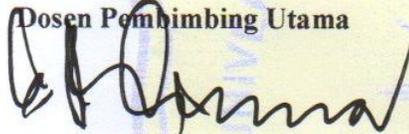
Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Diajukan
Ke Sidang Ujian Skripsi Pada :

Hari : jumat

Tanggal : 16 - agustus - 2019

Menyetujui :

Dosen Pembimbing Utama



Drs. H. Abdurrahman. MM

NIDN. 0804116101

Dosen Pembimbing Pendamping



Rishan adha. SE. ME

NIDN. 0813078902

Mengetahui:

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua



Lalu Hendra Maniza, S. Sos. MM

NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI AMPENAN
MATARAM**

Oleh :

Lalu Wahyu Kudsviarte

21512A0149

Naskah Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian yang diselenggarakan :

Mataram, jum'at 16 agustus 2019

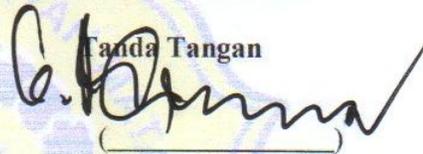
Dinyatakan Telah Dapat Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dewan Penguji

1. Pembimbing Utama (Ketua)

Drs. H. Abdurrahman, M.M

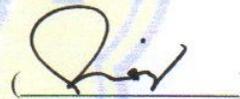
NIDN. 0804116101

Tanda Tangan


2. Pembimbing Pendamping (Anggota II)

Rishan adha. SE. ME

NIDN. 0813078902



3. Penguji/Penetral (Anggota III)

Dr. Ibrahim H. Abdullah, M.M

NIDN.0830125501



Mengetahui,

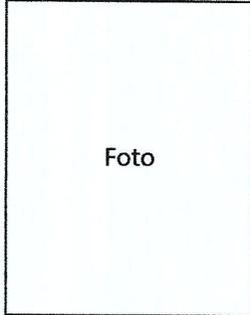
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

Dekan,



Drs. Amil, M.M

NIDN. 0831126204



RIWAYAT HIDUP

Penulis berasal dari Desa setanggor Kecamatan Sukamulia Kabupaten Lombok timur dan lahir di Setanggor pada tanggal 06 September 1996, sebagai putra pertama dari pasangan Bapak Lalu Rumawang dan Ibu Baiq Ayunah. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 3 Setanggor Kecamatan sukamulia pada tahun 2003 dan lulus pada tahun 2009.

Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SPM 2 Sukamulia dan lulus pada tahun 2012 Dan menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMKN 3 SELONG lulus pada tahun 2015. Dan pada tahun 2015 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Swasta dan terdaftar sebagai Mahasiswa Strata 1 (S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama : Lalu Wahyu Kudsyiarte

Nim : 21512a0149

Konsentrasi : Perbankan

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap
Kepuasan Wisatawan Di Pantai Ampenan Mataram

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri sepanjang pengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang tidak dipaksakan

Mataram, agustus 2019



Peneliti,

Lalu Wahyu Kudsyiarte
21512A0149

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan, Maka Apabila Kamu Selsesai (Dari Suatu Urusan) Kerjakanlah Dengan Bersungguh-Sungguh Urusan Yang Lain, Dan Hanya Kepada Allahlahhendaknya Kamu Berharap”

(QS. ALAM NASYRAH AYAT 6-8)

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orangtua dan Teman-teman, orang terdekat yang telah bayak membantu dan mensuport sampi skripsi ini selesai



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah, serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Ampenan Mataram”**.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat saran, bantuan, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani.,M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Drs. H. M. junaidi.,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.sos., M.M. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, M.M. selaku dosen pembimbing utama.
5. Bapak Rishan Adha, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing pendamping
6. Orang Tua dan keluargaku tercinta yang selalu mendo'akan, memberikan semangat, dorongan, dan bantuan.
7. Teman-teman yang selalu membantu selama ini dalam penyusunan proposal penelitian sampai penyusunan skripsi terimakasih banyak atas semuanya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan rencana penelitian ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Mataram, Mei 2019

Penulis

Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Ampenan Mataram

Pembimbing I : Drs. H. Abdurrahman M.M
Pembimbing II : Rishan Adha S.E M.E

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram, Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung pantai ampenan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, metode penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel di lakukan dengan menggunakan tehnik *Probability Sampling* dengan cara *simple random sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, realibilitas, uji F, uji T, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian dengan menggunakan uji T menunjukkan bahwa nilai variabel Daya tarik wisata sebesar (.898), maka dapat di katakan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram. Dan nilai variabel Fasilitas layanan sebesar (8,233) maka dapat dikatakan variabel fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram karna lebih besar dari pada t_{tabel} .(1,98447). Sedangkan hasil uji F atau keseluruhan menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar (65,599). Maka Daya tarik wisata dan fasilitas layanan secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram karna nilai F_{hitung} (65,599) lebih besar dari pada F_{tabel} (3,09)

The Effect of Tourist Attractions and Service Facilities on Tourist Satisfaction at Ampenan Beach, Mataram

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tourist attraction and service facilities on tourist satisfaction on the beach ampenan mataram. The population in this study is visitors to the ampenan beach. The sample used was 100 respondents, quantitative research methods with sampling done using the Probability Sampling technique by simple random sampling. Data analysis used validity, reliability, F test, T test, and coefficient of determination (R²). The results showed that the tourist attraction, positive but not significant effect on tourist satisfaction on the beach ampenan mataram. and service facilities have a positive and significant effect on tourist satisfaction on the ampenan mataram beach. While overall tourist attraction and service facilities together - a positive and significant effect on tourist satisfaction on the beach ampenan mataram

Keywords: tourist attraction, service facilities and tourist satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pariwisata.....	10
2.2.2. Jenis-Jenis Pariwisata	13
2.2.3. Bentuk Pariwisata.....	15
2.2.4. Pantai Ampenan	18
2.2.5. Daya Tarik Wisata.....	21
2.2.6. Kepuasan Konsumen	23
2.2.7. Fasilitas	26

2.2.8. Faktor yang mempengaruhi daya tarik dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.....	27
2.3 Kerangka Berfikir.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.2. Populasi dan sampel	32
3.3 Sumber Data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1 Kuesioner	34
3.4.2 Wawancara.....	34
3.5 Uji Coba Instrumen.....	35
3.5.1 Uji Validitas.....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	35
3.6 Uji statistik.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Responden.....	39
4.2 Deskripsi Responden	39
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan Responden	41
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	41
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel	42
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tarik Wisata (X1) .	42
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Layanan.....	45
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel kepuasan wisatawan	49

4.4 Uji Coba Instrumen	52
4.4.1 Uji Validitas	52
4.4.2 Uji Reabilitas.....	54
4.5 Uji Statistik	55
4.5.1 Uji Parsial (uji T).....	55
4.5.2 Analisis Uji Keseluruhan (uji F)	56
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	57
4.6 Pembahasan	57
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran - Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
Lampiran – Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner	40
Tabel 2.1 jenis kelamin responden	41
Tabel 4.3 usia responden	41
Tabel 4.4 pekerjaan responden	42
Tabel 4.5 tempat tinggal responden	42
Tabel 4.6 tanggapan responden terhadap variabel daya tarik wisata	44
Tabel 4.7 tanggapan responden terhadap variabel fasilitas layanan	47
Tabel 4.7 tanggapan responden terhadap variabel kepuasan wisatawan	52
Tabel 4.8 hasil uji validitas	55
Tabel 4.9 hasil uji reabilitas variabel	57
Tabel 4.10 hasil uji T	58
Tabel 4.11 hasil uji F	59
Tabel 4.12 koefisien determinasi	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki objek pariwisata yang sangat menarik. Seperti yang diketahui bahwa setiap provinsi yang ada di Indonesia memiliki objek wisatanya masing-masing. Salah satu destinasi wisata yang sangat banyak diminati terutama wisatawan asing adalah destinasi kekayaan alam yaitu pantai. Menurut Eka, Sunarti dan Edriana (2017), mengatakan bahwa kekayaan alam Indonesia sebagian besar 70% adalah wilayah lautan dengan perairan seluas 93.000 km dan panjang pantai sekitar 81.000 km atau hampir 25% dari panjang pantai di dunia. Salah satu pulau yang ada di Indonesia yang memiliki perairan laut yaitu pulau Lombok. Pulau Lombok merupakan salah satu pulau yang ada di provinsi NTB yang memiliki luas perairan laut yaitu 29,159.04 km dengan panjang pantai 2.333 km dan perairan karang sekitar 3.601 km² (Direktorat kepolisian Perairan NTB, 2017) Berdasarkan kondisi geografis tersebut dapat dipastikan bahwa Indonesia memiliki beragam potensi daya tarik wisata alam khususnya wisata bahari. Sehingga tak heran bahwa Indonesia merupakan negara maritim terbesar di dunia. Seperti yang diketahui bahwa salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki kekayaan bahari yang sangat indah yaitu provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB).

Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu provinsi dengan ibukotanya yaitu Mataram yang mempunyai banyak sekali obyek wisata

antara lain seperti obyek wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata minat khusus, wisata kuliner, wisata olahraga dan wisata belanja. Dari sekian banyaknya obyek wisata yang ada di Nusa Tenggara Barat, objek wisata yang paling populer yaitu wisata alam seperti pantai. Industri pariwisata yang ada di pulau Lombok NTB berkembang sangat pesat. Pada tahun 2016 pulau Lombok NTB dinobatkan sebagai pariwisata halal (Saputra, 2017). Berkembangnya pariwisata daerah tentunya akan mampu menggerakkan perekonomian daerah. Salah satu obyek wisata alam pantai yang sangat populer di provinsi Nusa Tenggara Barat yang terletak di ibukota NTB yaitu pantai Ampenan.

Kota mataram merupakan ibu kota provinsi Nusa Tenggara Barat. Kota mataram yang merupakan ibu kota provinsi NTB, tentunya banyak obyek wisata yang dapat ditemukan. Salah satu obyek wisatanya yaitu obyek wisata alam berupa pantai. Pantai merupakan salah satu obyek wisata yang banyak diminati oleh para wisatawan baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Pantai ampenan merupakan pantai yang paling banyak diminati oleh wisatawan. Hal tersebut dikarenakan jarak tempuh dari pusat kota menuju ke pantai Ampenan yaitu sekitar 15 menit. Kawasan pesisir kota mataram terletak dibagian barat wilayah kota mataram yang membentang dari utara ke selatan sepanjang ± 9 km dan melalui kecamatan Ampenan dan kecamatan Sekarbela (Global FM Lombok, 2013 dalam Sinta, 2016).

Pantai Ampenan yang merupakan salah satu objek pariwisata memiliki keindahan pantai yang sangat menakjubkan. Wisatawan dalam negeri maupun

luar negeri biasanya selain menikmati keindahan pantai Ampenan juga terdapat tempat bersejarah yaitu kota tua Ampenan. Pantai Ampenan memiliki pemandangan yang sangat indah selain itu juga pantai ampenan memiliki ciri khas yaitu terdapatnya miniatur perahu yang merupakan peninggalan Belanda. Keindahan yang disajikan pantai Ampenan berbeda dengan pantai-pantai yang lainnya, dimana, pantai Ampenan sendiri diapit oleh wisata sejarah, sehingga selain pemandangan pantai yang indah terutama diwaktu sore hari para pengunjung (wisatawan) dapat juga menikmati wisatata sejarah yang ada di pantai Ampenan. Kunjungan wisatawan baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan luar negeri tidak terlepas dari adanya daya tarik wisata yang menarik wisatawan untuk mengunjungi pantai Ampenan. Pitana dan Gayatri (2015), mengatakan bahwa daya tarik wisata merupakan faktor utama wisatawan berkunjung ke suatu destinasi. Daya tarik wisata pantai Ampenan juga didukung oleh fasilitas–fasilitas yang memadai. Selain itu juga pelayanan yang ada di pantai Ampenan sangat lah mempengaruhi wisatawan yang berkunjung. Tjiptono (2007), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (wisatawan). Baik buruknya suatu pelayanan yang ada di pantai Ampenan maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena apabila konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di pantai Ampenan maka konsumen akan datang kembali. Selain dari segi pelyanan daya tarik yang diberikan oleh pantai Ampenan tidak

terlepas dari fasilitas yang disuguhkan oleh pantai Ampenan. Oleh karena itu setiap daya tarik wisata haruslah memperhatikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan wisatawan.

Fasilitas yang memadai tentunya akan semakin menambah daya tarik wisatawan untuk menikmati indah nya pantai Ampenan. Menurut zaenuri (2012), mengatakan bahwa daya tarik wisata yang didukung dengan fasilitas dapat meningkatkan minat dan loyalitas wisatawan. Sementara ini fasilitas yang ada di pantai ampenan yaitu meliputi, musholla, toilet, tempat parkir, lapangan voli, lapangan basket, tempat bermain anak, spot foto dan wisata kuliner. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada tanggal 13 April 2019 jumlah pedagang yang ada di pantai Ampenan yaitu sekitar 65 pedagang dengan jumlah wisatawan yang semakin meningkat sampai menjelang malam. Diperkirakan jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Ampenan kurang lebih sebanyak 1000 pengunjung per hari dan akan semakin bertambah sampai menjelang malam. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan para wisatawan menunggu waktu *sunset* tiba sehingga semakin menjelang malam pengunjung akan semakin banyak. Selain itu juga jumlah pengunjung akan bertambah banyak ketika *weekend* tiba. Banyak nya fasilitas yang ada di pantai Ampenan tentunya dapat menjadi rekomendasi tempat untuk berlibur. Rekomendasi merupakan bentuk dari kepuasan wisatawan terhadap suatu daya tarik wisata (Basiya dan Rozak, 2012). Tercapai nya suatu kepuasan dari wisatawan baik wisatawan luar negeri maupun dalam negeri akan mampu menambah ketertarikan (daya tarik) terhadap destinasi wisata yang ada di

pantai Ampenan. Oleh karena itu dilakukanlah penelitian ini untuk mengetahui **Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Ampenan Mataram.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik yang ada di Pantai Ampenan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
2. Apakah fasilitas yang ada di Pantai Ampenan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
3. Apakah daya tarik dan fasilitas yang ada di Pantai Ampenan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Daya Tarik terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ampenan
2. Untuk mengetahui Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ampenan
3. Untuk mengetahui Pengaruh Daya Tarik dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ampenan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi bagi pengelola Wisata Pantai Ampenan dalam melakukan pengembangan objek wisata.
2. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pemerintah Kabupaten Kota Mataram antara lain Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Mataram maupun pihak yang terkait dalam melakukan kebijakan pengembangan pariwisata.
3. Sebagai bahan referensi penelitian yang serupa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

1.	Nama Peneliti	Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti
	Judul penelitian	Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang
	Metode penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan <i>probability sampling</i> dengan cara <i>simple random sampling</i>
	Variabel penelitian	X1 (daya tarik wisata): Obyek wisata, Atraksi wisata X2 (fasilitas): Akomodasi, Transportasi, Fasilitas olahraga Y (kepuasan wisatawan): Hasil sesuai dengan harapan yang di inginkan
	Hasil penelitian	Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Daya Tarik Wisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan dan Fasilitas Layanan berpengaruh signifikan juga terhadap Kepuasan Wisatawan.
	Perbedaan dan persamaan	1. Perbedaan Peneliti terdahulu yang di mana X1 (dayatarik wisata): Obyek wisata, atraksi wisata X2 (fasilitas): Akomodasi, transportasi, fasilitas olahraga Y (kepuasan wisatawan): hasil sesuai harapan yang di inginkan Sedangkan penelitian yang sekarang

		<p>X1 (daya tarik wisata): kemudahan, keunikan,kekayaan alam dan budaya</p> <p>X2 (fasilitas): transportasi, fasilitas kuliner, area bermain anak-anak dan olahraga</p> <p>Y (kepuasan wisatawan): kualitas pelayanan dan harga</p> <p>2. Persamaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang terletak pada</p> <p>X2 (fasilitas): transportasi, fasilitas olahraga Dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif</p>
2	Nama peneliti	Ligiya Fitria Ramadhan
	Judul penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Berwisata di Kampung Gajah
	Metode penelitian	Metodelogi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode penelitian deskriptif Kuantitatif yang dibantu dengan menggunakan program SPSS for Windows ver 16.0
	Variabel penelitian	<p>X (kualitas pelayanan): Kinerja,Intraksi pegawai,Estetika</p> <p>Y (kepuasan): Kualitas produk,Kualitas pelayanan dan harga</p>
	Hasil penelitian	Berdasarkan hasil analisis rekapitulasi tanggapan responden terhadap kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kampung Gajah. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Regresi Linier Sederhana dengan alat bantu SPSS.
	Persamaan dan perbedaan	<p>1. Perbedaan</p> <p>Penelitian terdahulu menggunakan variaabel</p> <p>X (kualitas pelayanan): kinerja intarksi pegawai dan estika</p> <p>Y (kepuasan): kualitas produk,kualitas pelayanan dan</p>

		<p>harga</p> <p>Sedangkan penelitian yang sekarang</p> <p>X1 (daya tarik wisata): kemudahan, keunikan,kekayaan alam dan budaya</p> <p>X2 (fasilitas): transportasi, fasilitas kuliner, area bermain anak-anak dan olahraga</p> <p>Y (kepuasan wisatawan): kualitas pelayanan dan harga</p> <p>2. Persamaan</p> <p>Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu pada:</p> <p>Y (kepuasan): kualitas pelayanan dan harga, sama-sam mengunkan penelitian kuantitatif</p>
3.	Nama peneliti	Clara Lintang Sistiyo Andari
	Judul penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung
	Variabel penelitian	<p>X1 (Pelayanan): wujud fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati</p> <p>X2 (Fasilitas): perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna</p> <p>Y (Kepuasan pelanggan): pengunjung bersedia melakukan kunjungan kembali</p>
	Hasil penelitaian	Variable kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan variable kualitas pelayanan dan fasilitas secara sendiri-sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung
	Perbedaan dan persamaan	<p>1. Perbedaan</p> <p>Penelitian terdahulu menggunakan</p> <p>X1 (pelayanan): wujud fisik, Daya tanggap, kehandalan,</p>

	<p>jaminan dan empati</p> <p>X2 (fasilitas): perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna</p> <p>Y (kepuasan pelanggan): pengunjung bersedia kembali melakukan kunjungan</p> <p>Sedangkan penelitian yang sekarang</p> <p>X1 (daya tarik wisata): kemudahan, keunikan, kekayaan alam dan budaya</p> <p>X2 (fasilitas): transportasi, fasilitas kuliner, area bermain anak-anak dan olahraga</p> <p>Y (kepuasan wisatawan): kualitas pelayanan dan harga</p> <p>2. Persamaan</p> <p>Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan yang sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif</p>
--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Pariwisata

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Richard Sihite dalam Happy dan Bahar (2000) menjelaskan definisi pariwisata sebagai berikut: Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain meninggalkan tempat semula, dengan

suatu perencanaan dan dengan maksud untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Sedangkan Wahab (2003) mengemukakan bahwa pariwisata adalah suatu aktifitas yang dilakukan secara mendapatkan pelayanan secara berganti diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau di luar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda-beda dengan apa yang dialaminya dimana ia memperoleh pekerjaan tetap. Berdasarkan definisi pariwisata yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata hanya untuk menikmati perjalanan tersebut, bertamasya, berekreasi, atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragam.

Menurut Spillane (2004) terdapat 5 (lima) unsure industry pariwisata yang sangat penting, yaitu

1. Daya Tarik

Daya tarik digolongkan menjadi dua yaitu *si attractions* dan *event attractions Site attractions* merupakan daya tarik fisik yang permanen dengan lokasi yang tetap seperti kebun binatang, keratin, dan museum. Sedangkan *event attractions* adalah atraksi yang

berlangsung sementara dan lokasinya dapat dipindahkan dengan mudah seperti festival, pameran atau pertunjukan kesenian daerah.

2. Fasilitas-fasilitas yang diperlukan (*Fasilities*)

Fasilitas cenderung berorientasi pada daya tarik suatu lokasi karena fasilitas harus terletak dengan pasarnya. Selama tinggal ditempat tujuan wisata wisatawan memerlukan tidur, makan dan minum oleh karena itu sangat dibutuhkan fasilitas penginapan dan tempat makan. Selain itu ada kebutuhan akan pendukung industry seperti toko souvenir, cuci pakaian, pemandu dan fasilitas rekreasi.

3. Infrastruktur

Daya tarik dan fasilitas tidak dapat dicapai dengan mudah kalau belum ada infrastruktur dasar. Perkembangan infrastruktur perlu untuk mendorong perkembangan pariwisata. Infrastruktur dari suatu daerah sebenarnya dinikmati baik oleh wisatawan maupun masyarakat yang juga tinggal didaerah wisata, maka penduduk juga akan mendapatkan keuntungan.

4. Transportasi

Dalam pariwisata kemajuan dunia transportasi atau pengangkutan sangat dibutuhkan karena sangat menentukan jarak dan waktu dalam suatu perjalanan wisata. Transportasi baik darat, udara, maupun laut merupakan suatu unsur utama langsung yang merupakan tahap dinamis gejala-gejala pariwisata.

5. Keramah tamahan (*Hospitality*)

Wisatawan yang berada dalam lingkungan yang tidak mereka kenal memerlukan kepastian jaminan keamanan, khususnya untuk wisatawan asing yang memerlukan gambaran tentang tempat tujuan wisata yang akan didatangi/dikunjungi. Maka kebutuhan dasar akan keamanan dan perlindungan harus disediakan dan juga keuletan serta keramah-tamahan tenaga kerja wisata perlu dipertimbangkan supaya wisatawan merasa aman dan nyaman selama perjalanan wisata.

2.2.2. Jenis-Jenis Pariwisata

Menurut Mappi dalam Dewi (2010) objek wisata dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Objek wisata alam, misalnya: laut, pantai, gunung (berapi), danau, sungai, fauna (langka), flora (langka), kawasan lindung, cagar alam, pemandangan alam, dan lain-lain.
2. Objek wisata budaya, misalnya: upacara kelahiran, tari-tari (tradisional), musik (tradisional, pakaian adat, perkawinan adat, upacara turun ke sawah, upacara panen, cagar budaya, bangunan bersejarah, peninggalan tradisional, festival budaya, kain tenun (tradisional), tekstil lokal, pertunjukan (tradisional), adat istiadat local, museum, dan lain-lain.
3. Objek wisata buatan, misalnya: sarana dan fasilitas olahraga, permainan (layangan), hiburan (lawak atau akrobatik, sulap),

ketangkasan, naik kuda, taman rekreasi, pusat-pusat perbelanjaan, dan lain-lain.

Jenis-jenis pariwisata menurut Spillane (2004) berdasarkan motif tujuan perjalanan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pariwisata khusus, yaitu:

a. Pariwisata untuk menikmati perjalanan (pleasure tourism)

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk berlibur, mencari udara segar, memenuhi kehendak ingin-tahunya, mengendorkan ketegangan syaraf, melihat sesuatu yang baru, menikmati keindahan alam, mengetahui hikayat rakyat setempat, mendapatkan ketenangan.

b. Pariwisata untuk rekreasi (recreation Tourism)

Pariwisata ini dilakukan untuk pemanfaatan hari-hari libur untuk beristirahat, memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohaninya, dan menyegarkan diri dari keletihan dan kelelahannya. Dapat dilakukan pada tempat yang menjamin tujuan-tujuan rekreasi yang menawarkan kenikmatan yang diperlukan seperti tepi pantai, pusat-pusat peristirahatan dan pusat-pusat kesehatan.

c. Pariwisata untuk kebudayaan (cultural tourism)

Jenis ini ditandai dengan adanya rangkaian motivasi, seperti keinginan untuk belajar dipusat-pusat pengajaran dan

riset, mempelajari adat istiadat, kelembagaan, dan cara hidup masyarakat yang berbeda-beda, mengunjungi monumen bersejarah, peninggalan masa lalu, pusat-pusat kesenian dan keagamaan, festival seni musik, teater, tarian rakyat dan lain-lain.

d. Pariwisata untuk olahraga (sport tourism)

Jenis pariwisata ini bertujuan untuk olahraga, baik hanya untuk menarik penonton olahraga dan olahragawannya sendiri serta ditujukan bagi mereka yang ingin memperaktekannya sendiri.

e. Pariwisata untuk urusan dagang besar (business tourism)

Dalam jenis pariwisata ini, unsur yang ditekankan adalah kesempatan yang digunakan oleh pelaku perjalanan ini yang menggunakan waktu-waktu bebasnya untuk menikmati dirinya sebagai wisatawan yang mengunjungi berbagai objek wisata dan jenis pariwisata lain.

f. Pariwisata untuk konvensi (convention tourism)

Banyak negara yang tertarik dan menggarap jenis pariwisata ini dengan banyaknya hotel atau bangunan-bangunan yang khusus dilengkapi untuk menunjang pariwisata konvensi.

2.2.3. Bentuk Pariwisata

Ada berbagai macam bentuk perjalanan wisata menurut Suwanto (2004) bila ditinjau dari berbagai macam segi, yaitu:

1. Dari segi jumlahnya wisata dibedakan atas :
 - a. Individual tour (wisatawan perseorangan) yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan oleh satu orang atau pasangan suami istri.
 - b. Family group tour (wisata keluarga) yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan oleh serombongan keluarga yang masih mempunyai hubungan kekerabatan.
 - c. Group tour (wisata rombongan) yaitu perjalanan wisata yang dilakukan bersama-sama dan dipimpin oleh seseorang.
2. Dari segi kepengaturannya wisata dibedakan atas:
 - a. Pre-arranged tour (wisata berencana) yaitu suatu perjalanan wisata yang telah diatur pada jauh hari sebelumnya.
 - b. Package tour (wisata paket atau paket wisata) yaitu suatu produk perjalanan wisata yang dijual oleh suatu perusahaan biro perjalanan.
 - c. Coach tour (wisata terpimpin) yaitu paket perjalanan eksekursi yang dijual oleh biro perjalanan dengan dipimpin oleh seorang pemandu wisata.
 - d. Special arranged tour (wisata khusus) yaitu suatu perjalanan wisata yang disusun secara khusus guna memenuhi permintaan pariwisata atau lebih sesuai dengan kepentingan wisatawan.

e. Optional tour (wisata tambahan) yaitu suatu perjalanan wisata tambahan diluar pengaturan yang telah disusun atas permintaan pelanggan.

3. Dari segi maksud dan tujuannya wisata dibedakan atas :

a. Holiday tour (wisata liburan) yaitu suatu perjalanan wisata yang diselenggarakan dan diikuti oleh anggotanya guna berlibur, bersenang-senang dan menghibur diri.

b. Familiarization tour (wisata pengenalan) yaitu suatu perjalanan yang dimaksudkan guna mengenal lebih lanjut bidang atau daerah yang mempunyai kaitan dengan pekerjaan.

c. Educational tour (wisata pengetahuan) yaitu suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran, studi perbandingan ataupun pengetahuan mengenai bidang kerja yang dikunjungi.

d. Scientific tour (wisata pengetahuan) yaitu perjalanan wisata yang tujuan pokoknya adalah untuk memperoleh pengetahuan atau penyelidikan terhadap suatu bidang ilmu pengetahuan.

e. Pilgrimage tour (wisata keagamaan) yaitu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk melakukan kegiatan ibadah. Special tour (wisata program khusus) yaitu suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk mengisi kekosongan khusus.

- f. Hunting tour (wisata pemburuan) yaitu kunjungan wisata untuk menyelenggarakan pemburuan binatang yang diijinkan sebagai hiburan.
4. Dari segi penyelenggaraannya wisata dibedakan atas :
- a. Excursion (ekskursi) yaitu satu perjalanan wisata jarak pendek yang ditempuh kurang dari 24 jam guna mengunjungi satu atau lebih objek wisata.
 - b. Safari tour yaitu perjalanan wisata yang diselenggarakan secara khusus dengan perlengkapan khusus yang tujuan maupun objek bukan merupakan kunjungan wisata pada umumnya.
 - c. Cruise tour yaitu perjalanan wisata dengan menggunakan kapal pesiar mengunjungi onjek wisata bahari dan wisata di darat tetapi menggunakan kapal pesiar.
 - d. Youth tour (wisata remaja) yaitu kunjungan wisata yang khusus diperuntukkan bagi para remaja menurut umur yang ditetapkan.
 - e. Marine tour (wisata bahari) yaitu suatu kunjungan objek wisata khususnya untuk menyaksikan keindahan lautan, wreck-diving (menyelam) dengan perlengkapan selam lengkap.

2.2.4. Pantai Ampenan

Salah satu kota yang mempunyai potensi dalam pengembangan pariwisata perkotaan adalah kota Mataram Lombok. Kota Mataram adalah Ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kota Mataram terdiri dari

6 kecamatan Ampenan, Cakranegara, Mataram, Pejanggik, Selaparang, dan Sekarbela dengan 50 kelurahan dan 297 lingkungan. Kota Mataram terletak pada $08^{\circ} 33' - 08^{\circ} 38' \text{ LS}$ dan $116^{\circ} 04' - 116^{\circ} 10' \text{ BT}$. Selain ibukota propinsi, mataram juga telah menjadi pusat pemerintahan, pendidikan, perdagangan, industri dan jasa, serta saat ini sedang dikembangkan untuk menjadi kota pariwisata. Secara geografis wilayah kota Mataram mempunyai luas wilayah 61.30 km^2 dengan batas-batas kabupaten Lombok Barat di bagian utara, timur dan selatan serta selat Lombok dibagian barat (Mbulu,Rizal dan Nungky, 2017).

Pulau Lombok, khususnya Kota Mataram banyak memiliki objek wisata ataupun fasilitas publik yang tersebar di seluruh penjuru kota. Diantaranya ada yang berupa taman kota, monument kota, pantai yang sudah di hias sedemikian rupa agar menjadi menarik untuk dikunjungi. Salah satu lokasi fasilitas publik yang sangat disukai dan banyak dikunjungi oleh masyarakat Kota Mataram adalah Pantai Ampenan. Lokasinya yang strategis dan biasa digunakan dalam paket wisata lombok, suasana yang membuat ingin berlama lama dan tidak jauh dari Kota menjadi alasan mengapa tempat ini sangat ramai dikunjungi oleh penduduk. Ingin tahu ulasanya, mari admin bahas satu per satu. Pantai Ampenan ini berlokasi di Kota Mataram bagian barat tepatnya di pesisir pantai barat dari Pulau Lombok. Jarak tempuh dari pusat kota kurang lebih sekitar 15 menit saja, sehingga tidaklah jauh. Umumnya masyarakat kesini dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun angkutan umum.

Dari usia muda sampai usia lanjut tetap mengunjungi lokasi ini, terutama pada saat sore hari menjelang matahari terbenam. Di pantai ini, biasanya orang datang untuk menghabiskan waktu sore hari sambil makan dan melihat sunset dari pinggir pantai yang indah. Terutama pada saat hari libur, tempat ini sangat ramai dikunjungi orang. Dahulu, Pantai Ampenan merupakan Pelabuhan untuk kapal tanker (minyak) dan Pelabuhan penumpang yang menghubungkan Pulau Lombok dan Pulau Bali dengan transportasi perahu. Saat ini, yang tersisa hanyalah kapal untuk memuat minyak yang dapat dilihat tidak jauh dari pantai. Di seputaran pantai, juga terdapat kawasan perkampungan nelayan yang ada di bagian selatan. Tepat di ujung desa, dapat dijumpai pertemuan antara Sungai Jangkok (salah satu sungai terpanjang di Kota Mataram) dengan lautan. Untuk wisata kuliner, tentunya beraneka ragam yang ditawarkan. Diantaranya adalah pelecing kangkung, ikan bakar, sate bulayak, aneka seafood, dll dengan harga yang terjangkau dan rasanya tentu enak. Terdapat pula fasilitas publik seperti tugu bertulisan “Pantai Ampenan” yang tentunya anda dapat mengambil foto dengan latar belakang tulisan tersebut. Ada pula lapangan voli, lapangan basket dan area parkir kendaraan yang akan membuat anda betah berlama – lama disini. Untuk faktor keamanan, di pantai ini juga terdapat menara pengawas yang cukup tinggi. Apabila anda membawa anak kecil, diharapkan untuk waspada dan menemani mereka sewaktu berenang di pantai. Jika di bagian barat cerah, anda

dapat melihat keindahan matahari terbenam di sebelah barat (Lombok Wonder, 2018).

2.2.5. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata sebenarnya adalah kata lain dari objek wisata, tetapi sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) pada tahun 2009, kata objek wisata selanjutnya tidak lagi digunakan untuk menyebut suatu daerah tujuan para wisatawan, dan untuk menggantikan kata objek wisata digunakanlah kata Daya Tarik Wisata. Untuk bisa memahami pengertian dan makna dari kata Daya Tarik Wisata, maka perhatikanlah beberapa pengertian Daya Tarik Wisata dari beberapa sumber berikut ini: Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, daya tarik wisata bisa dijelaskan sebagai segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan. Nyoman S. Pendit dalam bukunya yang berjudul Ilmu Pariwisata Pada tahun 1994, menyatakan bahwa daya tarik wisata bisa berperan sebagai segala sesuatu yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat Dalam undang-undang nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, disebutkan bahwa daya tarik wisata adalah suatu yang menjadi sasaran wisata, yang terdiri dari beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

- a. Daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang terdiri dari keadaan alam, flora dan fauna.

- b. Daya tarik wisata hasil karya manusia yang terdiri dari museum, peninggalan sejarah, seni dan budaya, wisata agro, wisata buru, wisata petualangan alam, taman rekreasi, dan kompleks hiburan.
- c. Daya tarik wisata minat khusus, merupakan suatu hal yang menjadi daya tarik sesuai dengan minat dari wisatawannya seperti berburu, mendaki gunung, menyusuri gua, industri dan kerajinan, tempat perbelanjaan, sungai air deras, tempat-tempat ibadah, tempat ziarah dan lain-lainnya.

Syarat daya tarik daerah tujuan wisata yaitu semua tempat yang ada di suatu kawasan wisata tidak dapat dikategorikan sebagai daya tarik daerah tujuan wisata. Karena hanya beberapa tempat tertentu saja dalam suatu daerah itu akan dikunjungi oleh wisatawan. Sehingga sangat jelas bahwa ada syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi daya tarik daerah tujuan wisata. Suatu daya tarik daerah tujuan wisata, bisa menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan ketika bisa memenuhi syarat-syarat untuk pengembangannya, syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *What to see* Pada tempat tersebut harus ada objek dan atraksi wisata yang berbeda dengan yang dipunyai di daerah lain. Dengan kata lain bahwa daerah tersebut harusnya mempunyai daya tarik yang khusus dan atraksi budaya yang bisa dijadikan sebagai entertainment bagi wisatawan. *What to see* terdiri dari pemandangan alam, kegiatan, kesenian, dan atraksi wisata.

- b. *What to do* Di tempat wisata, selain banyak yang bisa dilihat dan disaksikan, tentunya juga harus disediakan fasilitas rekreasi yang bisa membuat para wisatawan betah untuk tinggal lebih lama di tempat tujuan wisata itu.
- c. *What to buy* Tempat tujuan wisata harus ada beberapa fasilitas penunjang untuk berbelanja terutama barang souvenir dan kerajinan rakyat yang bisa berfungsi sebagai oleh-oleh untuk dibawa pulang ketempat asal wisatawan tersebut.
- d. *What to arrived* pada *what to arrived*, ada yang termasuk aksesibilitas, yaitu bagaimana kita mengunjungi daerah daya tarik tujuan wisata tersebut, kendaraan apa yang digunakan dan berapa lama kita bisa tiba ke tempat tujuan wisata tersebut.
- e. *What to stay* *What to stay* merupakan bagaimana wisatawan akan bisa tinggal untuk sementara selama dia berlibur. maka untuk menunjang keperluan tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang berkunjung, maka sangat perlu untuk mempersiapkan penginapan-penginapan, seperti hotel berbintang atau hotel tidak berbintang dan sebagainya.

2.2.6. Kepuasan Konsumen

konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi

pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen - Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (Overaal Customer Satisfaction)

Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasar produk atau jasa perusahaan

bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.

2. Dimensi kepuasan

Pelanggan Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasar item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staff. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik serta menentukan dimensi-dimensi yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

2.2.7. Fasilitas

Disamping daya tarik wisata, wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata juga membutuhkan adanya fasilitas yang menunjang perjalanan tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan perjalanan tersebut, perlu disediakan bermacam-macam fasilitas, mulai dari pemenuhan kebutuhan sejak berangkat dari tempat tinggal wisatawan, selama berada di destinasi pariwisata dan kembali ke tempat semula. Fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan perjalanan wisatawan tersebut muncul dalam satu kesatuan yang saling terkait dan melengkapi satu sama lain, sehingga dalam suatu perjalanan wisata, seluruh komponen yang digunakan tidak dapat dipisahkan, tergantung pada karakteristik dan bentuk perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan. Komponen fasilitas dan pelayanan perjalanan biasanya terdiri dari unsur alat transportasi, fasilitas akomodasi, fasilitas makan dan minum, tempat bermain anak-anak, fasilitas olahraga

dan fasilitas penunjang lainnya yang bersifat spesifik dan disesuaikan dengan kebutuhan perjalanan. Komponan ini tidak terlepas dari adanya komponen prasarana atau infrastruktur, yaitu suatu komponen yang menjamin bagi tersedianya kelengkapan fasilitas. Fasilitas transportasi baru dapat disediakan apabila ada jaminan bahwa prasarana jalan sudah tersedia, demikian juga fasilitas telekomunikasi dapat disediakan apabila prasarana jaringan penghubung ke destinasi pariwisata tersebut sudah tersedia.

2.2.8. Faktor yang mempengaruhi daya tarik dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

a. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena menjual harapan berupa layanan maka kualitas pelayanan terhadap wisatawan dari suatu obyek wisata sangat penting dalam rangka kepuasan wisatawan. Hal ini karena wisatawan yang puas terhadap layanan khususnya layanan yang berkualitas baik khususnya dari orang-orang baik langsung seperti karyawan tempat wisata, para penjual di tempat-tempat wisata serta masyarakat di tempat wisata, maka wisatawan tersebut akan cenderung loyal dan kembali lagi untuk menikmati lokasi, tempat atau obyek wisata

yang telah mereka kunjungi tersebut (Wyckof dalam Tjiptono, 2012).

b. Kualitas Produk Wisata dan Kepuasan Wisatawan

Kualitas produk wisata merupakan berbagai kesatuan yang terpisahkan antara kualitas dimensi yang satu dengan lain yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan. Kualitas produk wisata ini tergantung dari manusia. Maksudnya bahwa manusialah yang menciptakan atraksi yang menarik, fasilitas yang lengkap, infrastruktur yang menunjang, transportasi yang lancar, serta manusia yang ramah dan murah senyuman. Hal ini mendorong pada kepuasan wisatawan yang berkunjung (Poerwanto, 2004).

c. Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam (ODTWA) dan Kepuasan Wisatawan

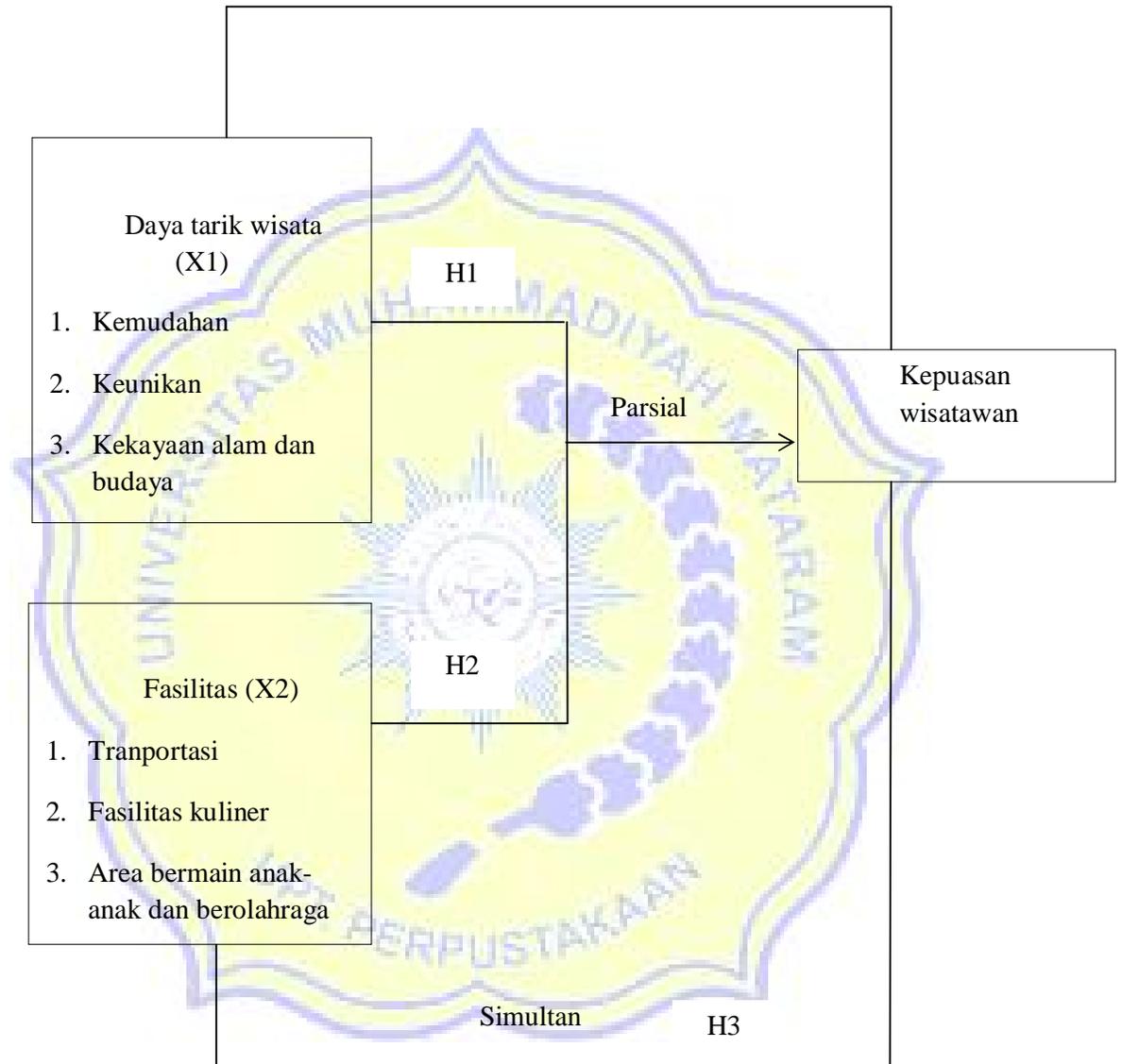
Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam (ODTWA) merupakan potensi ODTWA yang berbasis pengembangan pariwisata alam yang bertumpu pada potensi utama sumber daya alam (natural and cultural based tourism). ODTWA ini perlu dipelihara dan dikemas dengan baik agar dapat memuaskan wisatawan yang datang ke lokasi tersebut baik wisatawan domestik (wisnu) maupun wisatawan asing (wisman). Dengan puasanya wisatawan yang berkunjung akan meningkatkan loyalitas wisatawan seperti akan balik lagi berkunjung dan akan memberikan promosi secara sosial tentang ODTWA tersebut. Hal ini akan

meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke tempat-tempat tersebut yang ujungnya peningkatan ekonomi dan perekonomian wilayah dan masyarakat (Syahadat, 2010).



2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 1. Kerangka Berfikir



2.4 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan kajian teoritis yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai yaitu:

1. Daya Tarik

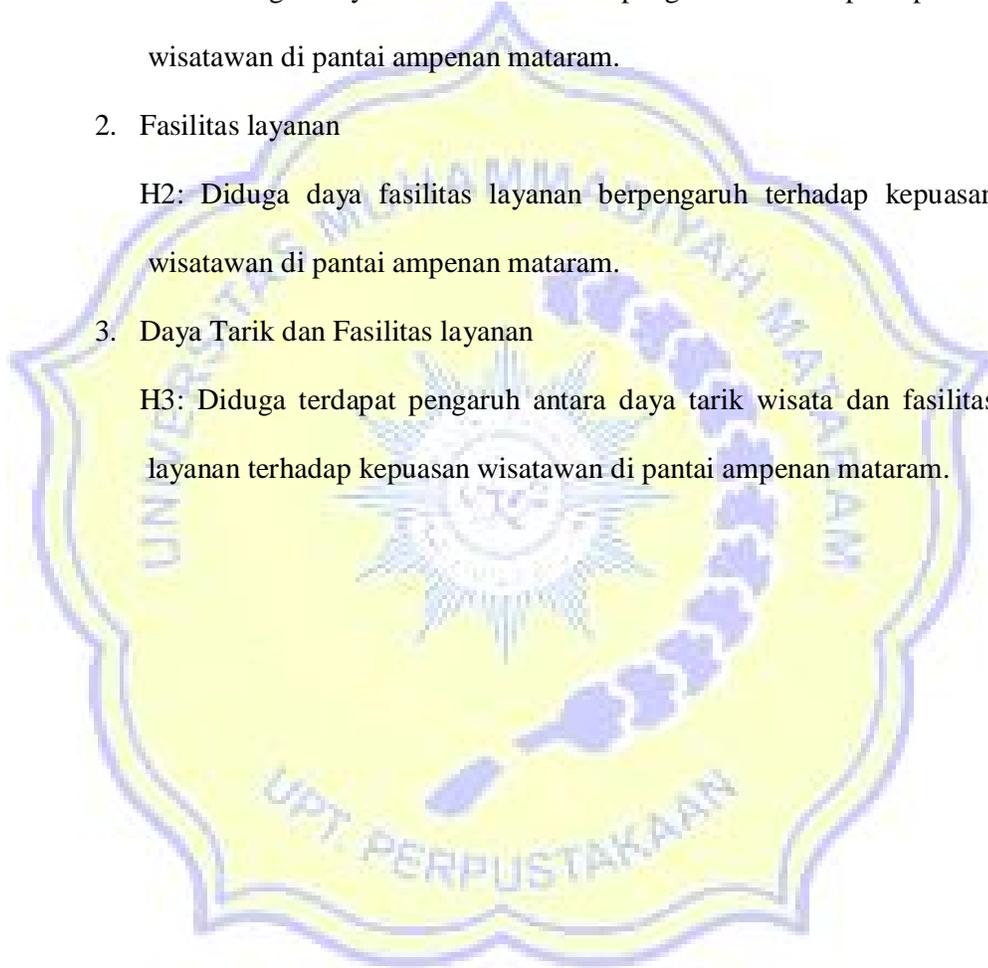
H1: Diduga daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram.

2. Fasilitas layanan

H2: Diduga daya fasilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram.

3. Daya Tarik dan Fasilitas layanan

H3: Diduga terdapat pengaruh antara daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di pantai ampenan mataram.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan yaitu eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* dengan cara *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner yang disebar ke sebanyak 100 wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Ampenan. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah, analisis regresi linier berganda, analisis deskriptif dan untuk menguji hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Pantai Ampenan yang terletak di Kota Mataram pada bulan Mei-Juni 2019.

3.2. Populasi dan sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pengunjung Wisata Pantai Ampenan di Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan prosedur *Simple Random Sampling* yaitu suatu teknik sampling yang dipilih secara acak yang artinya bahwa semua populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel yang selanjutnya dijadikan responden. Menurut sumarni dan wahyuni (2006) dalam Andari (2017),

sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik dari populasi. Rumus yang digunakan dalam mengukur jumlah sampel yaitu:

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

N: Jumlah Sampel

Z: Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5%=1,96

Moe: *Margin of Error*, yaitu merupakan tingkat kesalahan maksimal dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

Dengan menggunakan *Margin of Error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil ialah sebesar:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2}{4(0,10)^2} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan ukuran sampel tersebut, maka jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini ialah berjumlah 100 responden.

3.3 Sumber Data

Penelitian ini terdiri atas dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara dan membagikan kuisisioner kepada pengunjung Wisata Pantai Ampenan Kota Mataram.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari: Pengelola Wisata Pantai Ampenan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Mataram, jurnal ekonomi dan literatur lain yang membahas mengenai materi penelitian berupa gambaran, sumber-sumber dari pustaka yang ada dan data pendukung lainnya yang dianggap mendukung penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka mengadakan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.4.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei, pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu kuesioner. Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan pada pengunjung Pantai Ampenan.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mengetahui dari hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil /sedikit. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan

pada setiap pengunjung Objek Wisata Pantai Ampenan dengan disertai pemberian kuesioner.

3.5 Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk menyatakan sejauh mana data yang tertampung pada suatu kuesioner akan mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini akan mengukur mengenai pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan.

Menurut Azwar (2007) agar kita memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai korelasi antara item dengan tes di perlukan suatu rumusan koreksi terhadap efek *spurious overlap*. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut : jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) atau r_{hitung} negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data secara tetap dari sekelompok individu. Reliabilitas menunjukkan pada konsisten dan stabilitas hasil skala pengukuran tertentu. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula *alpha cronbach* pada program SPSS 2.0. Dalam penelitian ini digunakan formula *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2014):

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right]$$

Dimana:

k = Mean kuadrat yang dicari

$\sum Si^2$ = Mean kuadrat antar kesalahan

Si^2 = Varian total

Instrumen dikatakan andal (reliabelitas) bila memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih, bila lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel (Sugiyono, 2014).

3.6 Uji statistik

Pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan uji F, uji t, dan uji R². Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing variabel yang diteliti atau secara parsial, sedangkan uji R² untuk mengetahui seberapa besar variasi dari variabel bebas mampu menjelaskan

variabel terikat, oleh karena itu penulis menggunakan uji statistik yang diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Analisis Uji Parsial (t-Test)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara nyata. Di mana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti ditolak H_0 dan H_1 diterima (signifikan) yang berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen yakni pendapatan dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak signifikan) berarti variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Uji t digunakan untuk membuat keputusan apakah hipotesis terbukti atau tidak.

2. Analisis Uji Keseluruhan (F-Test)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara signifikan terhadap variabel dependen. Di mana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau variabel independen secara bersama-sama dapat menerangkan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau variabel independen secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (tidak signifikan) dengan kata lain perubahan yang terjadi pada variabel terikat tidak dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independen.

3. Analisis Koefisien Determinasi (R-Square / R^2)

Berdasarkan hasil regresi berganda, maka selanjutnya dapat dianalisis koefisien determinasinya (R^2) yaitu koefisien determinasi parsial untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen . Dikatakan signifikansi jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel.

