

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS
SARANA DAN PRASARANA PANTAI IMPOS SEBAGAI DESTINASI
WISATA DI LOMBOK UTARA**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Jenjang Strata 1,
Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram**



Di Susun Oleh :

DEWI RUKMANA DILA

417130028

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS SARANA
DAN PRASARANA PANTAI IMPOS SEBAGAI DESTINASI WISATA DI
LOMBOK UTARA

Disusun oleh:

DEWI RUKMANA DILA

417130028

Mataram, 7 Februari 2024

Pembimbing I,



Agus Kurniawan, S.IP., M.Eng
NIDN. 0819088401

Pembimbing II,



Rasvi Ridha, S.T., M.Si
NIDN. 0816048801

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



Dr. H. H. Swailendra Ubaidillah, ST., M.Sc
NIDN. 0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS SARANA
DAN PRASARANA PANTAI IMPOS SEBAGAI DESTINASI WISATA DI
LOMBOK UTARA**

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh:

NAMA : DEWI RUKMANA DILA

NIM : 417130028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 07 Februari 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Agus Kurniawan, S.IP., M.Eng
2. Penguji II : Rasyid Ridha, S.T., M.Si
3. Penguji III : Febrita Susanti, ST., M.Eng



Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



Dr. H. Aji Swailendra Ubaidillah, ST., M.Sc

NIDN. 0806027101

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rukmana Dila
NIM : 417130028
Alamat : Dusun Lading-Lading, Desa Tanjung, Kecamatan Tanjung, KLU
Jurusan : Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik

Memang benar Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Sarana dan Prasarana Pantai Impos Sebagai Destinasi Wisata di Lombok Utara” adalah benar-benar hasil karya tulis saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing serta dosen penguji dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau hasil karya pemikiran orang lain. Adapun sumber informasi yang digunakan baik dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah dicantumkan dalam daftar Pustaka pada skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mataram, 20 Maret 2024

Penulis



Dewi Rukamana Dila
417130028



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rukmana Dila
 NIM : 417130028
 Tempat/Tgl Lahir : Lading - lading, 14 Juli 1998
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
 Fakultas : Teknik
 No. Hp : 081 907 931 424
 Email : dewirukmanadila@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Sarana dan Prasarana Pantai Impos sebagai Destinasi Wisata di Kabupaten Lombok Utara

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 20 Maret2024
 Penulis



Dewi Rukmana Dila
 NIM. 417130028

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rukmana Dila
 NIM : 417130028
 Tempat/Tgl Lahir : Lading-lading 14 Juli 1998
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
 Fakultas : Teknik
 No. Hp/Email : 081907931424 / dewirukmanadila29@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Sarana dan Prasarana Pantai Lingsar sebagai Destinasi Wisata di Kabupaten Lombok Utara

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 20 Maret2024
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Dewi Rukmana Dila
NIM. 417130028

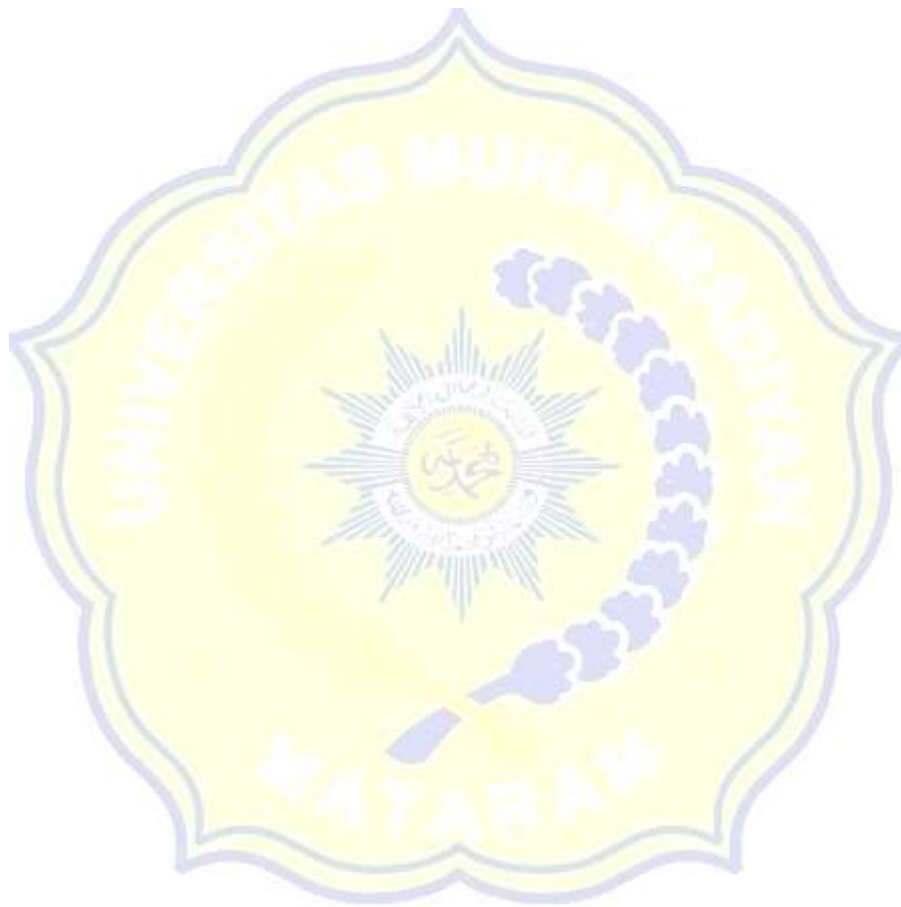


Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Jangan Bandingkan Hidupmu dengan orang lain. Tidak ada Perbandingan antara matahari dan bulan. Mereka bersinar di waktu yang tepat.

-BJ. Habibi-

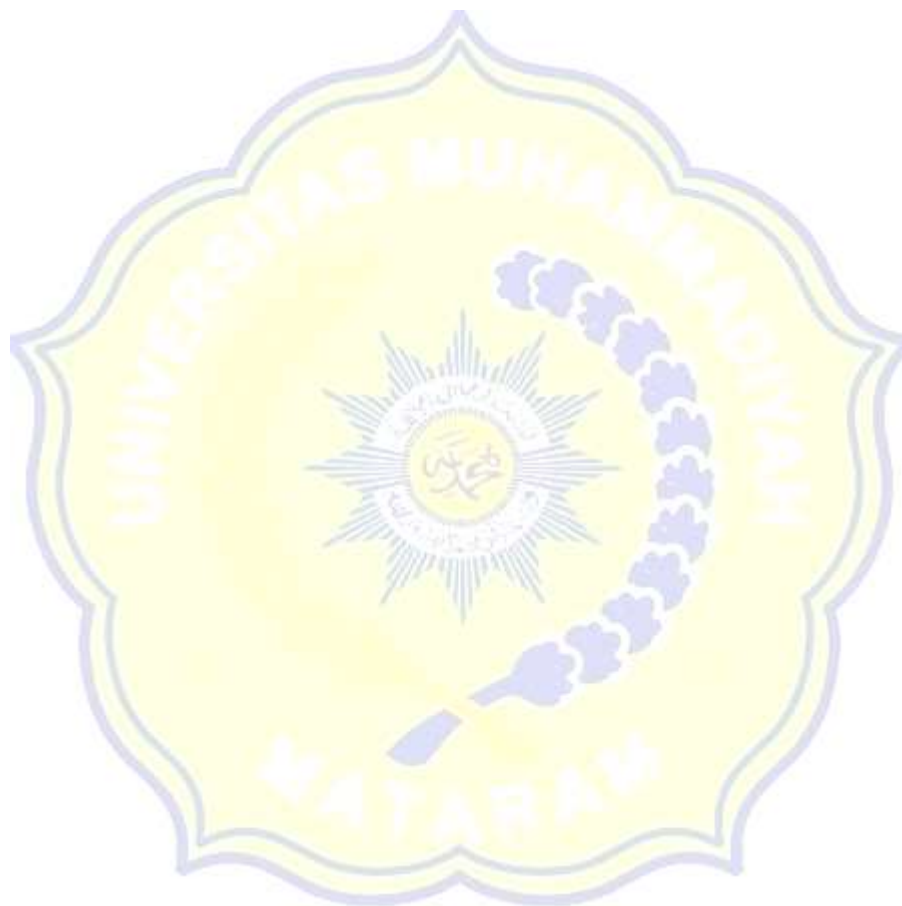


PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teruntuk kedua orang tua hebat dalam hidup saya, bapak Sunarti dan Ibu Kersi yang selalu berdoa dan berusaha untuk yang terbaik sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai saat ini, tidak lupa juga dukungan semangat dan materi yang diberikan kepada saya untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini. Saya bersyukur memiliki orang tua seperti beliau, semoga usaha yang saya lakukan selama ini dapat membuat kalian bangga.
2. Teruntuk kedua saudara kandung saya, kakak saya Yayang Atmaja dan adik saya Ibnu Adam yang selalu mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Teruntuk dosen pembimbing saya yakni, bapak Agus Kurniawan S. IP., M. Eng selaku dosen pembimbing 1 dan bapak Rasyid Ridha S.T., M.Si. tidak lupa juga kepada dosen penguji saya yakni ibu Febrita Susanti S.T., M.Eng terimakasih atas segala bimbingan dan supportnya dalam proses pengerjaan skripsi.
4. Teruntuk semua dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Muhammadiyah Mataram terimakasih telah memberikan didikan yang sangat luar biasa.
5. Teruntuk Hendriadi Dedi Putra S.TP, Wella S.PWK, Tri Suciani S. Pd, Puji Manik Sanghaya, Reni Pujiyati, Titi Sari Sinung Rahayu S.E, Kinanti Risang Ayu S.M, Hendra Sari Sartika, Linda Yuliana, dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih sudah memberikan semangat, dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan juga selalu menemani penulis selama menyusun skripsi.
6. Teruntuk teman-teman seangkatan PWK 17 terimakasih atas kebersamaan dalam menimba ilmu selama perkuliahan. Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

7. Teruntuk diriku sendiri terimakasih banyak sudah mau berjuang dan bertahan sampai dititik ini menyelesaikan skripsi.



KATA PENGATAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa atas tuntunan serta Rahmat-Nya. Tidak lupa pula shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad S.A.W. karena dengan rahmat, limpahan taufik, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS SARANA DAN PRASARANA PANTAI IMPOS SEBAGAI DESTINASI WISATA DI LOMBOK UTARA”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarena keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dekemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengatitkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada dosen bapak Agus Kurniawan S.IP., M.Eng selaku dosen pembimbing I dan bapak Rasyid Ridha S.T., M.Si selaku dosen pembimbing II.

Mataram, 7 Februari 204

Penulis

Dewi Rukmana Dila

Nim.417130028

ABSTRAK

Daya tarik wisata yang berada di Lombok Utara yaitu daya tarik wisata Pantai Impos. Pantai Impos merupakan salah satu destinasi wisata yang berada di Dusun Karang Anyar, Desa Medana, Kecamatan Tanjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata pantai impos di kabupaten lombok utara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung objek wisata pantai impos dengan jumlah sampel 100 orang menggunakan *accidental sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis skala likert serta uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata memiliki nilai tinggi yaitu “Puas” dan “Sangat Puas” dengan persentase 60%-7-% dan 80%-100. Hal ini dilihat dari 11 variabel penelitian yang digunakan yaitu atraksi, tempat makan dan minum, fasilitas dan pelayanan belanja, tempat beribadah, toilet umum pusat informasi, tempat parkir, jalan, lampu penerangan, air, telekomunikasi. dari penelitian ini tingkat kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas terhadap variabel penelitian. Dengan kelengkapan semua variabel tersebut dapat menarik minat kunjungan wisatawan untuk berkunjung ke Pantai impos.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Fasilitas Sarana dan Prasarana Wisata

ABSTRACT

The tourist attraction in North Lombok is the charm of Impos Beach. Impos Beach is one of the tourist destinations places that located in Karang Anyar, Medana Village, Tanjung District. This study aims to determine the level of visitor satisfaction regarding the facilities and infrastructure of Impos Beach tourism in North Lombok Regency. This research is a quantitative descriptive type, with the population being visitors to Impos Beach tourism object, and a sample size of 100 people using accidental sampling. The data collection techniques used were observation, questionnaires, and documentation, and the analysis technique employed in this research was the Likert scale analysis along with validity and reliability tests. The results of this study show that visitor satisfaction with tourism facilities has a high value of "Satisfied" and "Very Satisfied" with percentages ranging from 60% to 70% and 80% to 100%. This is observed across 11 research variables including attractions, dining and drinking places, shopping facilities and services, places of worship, public toilets, information centers, parking areas, roads, lighting, water, and telecommunication. The study indicates that visitors are satisfied with the research variables, and with the completeness of all these variables, it can attract tourist visits to Impos Beach.

Keywords: Satisfaction Level, Tourism Facilities and Infrastructure

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____

KEPALA
UPT P3B



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACK	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.	1
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Rumusan Masalah.	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.	7
2.1 Terminologi Judul	7
2.2 Tinjauan Teori.	7
2.3 Sintesa Pustaka	15
2.4 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN.	20
3.1 Metode Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Lokasi Penelitian	20
3.4 Variabel Penelitian.	21

3.5 Populasi dan Sampel	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Teknik Analisis Data.	24
3.8 Tahapan Penelitian	28
3.9 Desain Survey.	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.	30
4.1 Gambaran Umum Penelitian	30
4.2 Gambaran Lokasi Pantai Impos.	30
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.4 Uji Validitas.	40
BAB V PENUTUP.	90
5.1 Kesimpulan.	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.	91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan sektor yang sangat potensial untuk dikembangkan karena pariwisata memiliki peranan penting dalam pembangunan nasional yaitu sebagai salah satu sumber pendapatan negara. Selain itu, Pariwisata penting dan menarik bagi semua orang, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan untuk bersenang-senang tetapi juga untuk menikmati perjalanan. Berdasarkan Undang-undang Kepariwisataan No 10. Tahun 2009, Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari suatu tempat ketempat lain dengan maksud tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi tapi hanya semata untuk menikmati perjalanan tersebut untuk mencapai kepuasan.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi pariwisata sangat besar. Indonesia memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya keadaan sosial yang beragam terdiri dari budaya suku dan adat istiadat yang dapat dijadikan sebagai aktivitas pariwisata. Adanya potensi wisata pada suatu daerah dapat menjadi peluang besar bagi peningkatan mutu pelayanan, pelestarian lingkungan wisata serta penyediaan sarana dan prasarana demi kemajuan wisata itu sendiri.

Kabupaten Lombok Utara merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) yang memiliki potensi wisata alam untuk dikembangkan. Salah satu daya tarik wisata yang berada di Lombok Utara yaitu daya tarik wisata Pantai Impos. Pantai Impos merupakan salah satu destinasi wisata yang berada di Dusun Karang Anyar, Desa Medana, Kecamatan Tanjung.

Adanya potensi daya tarik wisata di Pantai Impos menggerakkan warga Dusun Karang Anyar untuk mengelola Pantai Impos. Adapun potensi yang dimiliki Pantai Impos anatar lain pemandangan laut dengan

ombak yang tenang, kesejukan alam dan panorama matahari tenggelam (*sunset*). Sehingga pada tahun 2015 Pantai Impos resmi dibuka dan mulai menarik minat masyarakat untuk berkunjung. Lokasi Pantai Impos sangat strategis karena sangat dekat dengan jalan utama provinsi. Untuk tahun pertamanya Pantai Impos berhasil menarik perhatian pengunjung sekitar 600.000 jiwa dalam kurun waktu 1 (satu) minggu dengan pendapatan kurang lebih 1.500.000 dalam kurun waktu 1 (satu) bulan (*sumber: pokdarwis sejahtera Pantai Impos*).

Semenjak dibukanya, Pantai Impos mengalami perkembangan setelah kelompok sadar wisata (POKDARWIS) Pantai Impos secara gencar melakukan berbagai langkah untuk pengembangan Pantai Impos dengan menghadirkan banyak spot foto dan atraksi wisata seperti jembatan pelangi, ayunan kayu, bermain kano dan *live music*. Ada juga wisata kuliner yang menarik. Konsep manajemen Pantai Impos cukup menarik dengan adanya pemisahan area kedai makanan dan minuman yang bisa dinikmati oleh para pengunjung yaitu area utara dan selatan. Untuk area utara pengunjung dapat memilih makanan tradisional, sedangkan di area selatan pengunjung dapat menikmati makanan dan minuman luar negeri. Kedai-kedai ini juga masing-masing telah memiliki spot foto unik dilengkapi dengan *bean bag*, kursi meja dengan payung warna warni yang unik dan berugak (tempat duduk tradisional suku sasak). Pokdarwis juga membangun beberapa fasilitas penunjang di kawasan wisata Pantai Impos berupa warung makan, musholla, penyediaan tempat sampah, papan informasi, toilet, hingga tempat parkir.

Adapun beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang perlu dibenahi guna menunjang perkembangan wisata Pantai Impos antara lain, kondisi jalan atau aksesibilitas Pantai Impos dalam keadaan belum teraspal dari jalan utama sampai pintu masuk wisata Pantai Impos. tempat parkir yang disediakan tidak terlalu luas dan tidak adanya atap di area parkir guna melindungi kendaraan yang terparkir dari panasnya sinar matahari maupun hujan. Tidak adanya lampu penerangan disepanjang jalan utama

sampai pintu masuk wisata Pantai Impos. Masih minimnya ketersediaan tempat sampah, tempat duduk untuk pengunjung.

Sarana dan prasarana wisata merupakan suatu kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan pengunjung dalam menikmati perjalanan wisata. Pembangunan sarana dan prasarana wisata harus disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung. Sarana dan prasarana wisata yang baik merupakan indikator perkembangan wisata yang diharapkan dapat meningkatkan jumlah dan lamanya kunjungan wisata.

Dalam rencana pengembangan tentu membutuhkan penilaian dari pengunjung agar dapat dilakukan perbaikan kedepannya, karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos di Lombok Utara ?”

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang

perencanaan pariwisata terkait dengan ketersediaan fasilitas utama dan pendukung wisata yang merupakan aspek pemenuhan fasilitas dalam pengemangan wisata. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan atau referensi melakukan penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan infrastruktur pariwisata dalam pengembangan sektor wisata.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pemerintah dan pengelola wisata atau pihak swasta sebagai investor dalam melakukan pengembangan wisata di Pantai Impos. Berikut manfaat praktis dari penelitian ini:

a. Pengelola Wisata

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan terkait keinginan serta kebutuhan pengunjung yang dilihat melalui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas tersebut. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pengelola wisata agar dapat meningkatkan pengelolaan wisata secara optimal.

b. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pemerintah khususnya dinas pariwisata Kabupaten Lombok Utara dan juga lembaga-lembaga yang terkait untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan pengembangan wisata salah satunya pengembangan wisata pantai.

1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup penelitian ini adalah objek wisata Pantai Impos yang berada di Dusun Karang Anyar, Desa Medana, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Lombok Utara. Adapun batas-batas Pantai Impos adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Kecamatan Gangga
Sebelah Barat	: Tanjung
Sebelah Selatan	: Kecamatan Pemenang
Sebelah Timur	: Laut Bali

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas utama dan pendukung wisata Pantai Impos. Adapun pembahasan materi tersebut yaitu akan dijelaskan mengenai indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisis tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisis tentang terminology judul, tinjauan teori, tinjauan kebijakan, kerangka fikir, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, tahap persiapan, metode pengumpulan data, populasi dan sample, metode analisis data, alur penelitian, variabel dan desain survey.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan ini membahas terkait hasil penelitian yang menguraikan terkait gambaran umum dan hasil penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas terkait kesimpulan dalam penelitian dan saran terhadap penelitian yang dilakukan peneliti yang menjadi penentu pada laporan ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Terminologi Judul

Terminologi judul merupakan pembahasan untuk mengetahui batasan terkait penelitian yang dilakukan. Terminologi judul menjelaskan pengertian dari judul penelitian. Berikut adalah pengertian dan penjelasan judul penelitian yang diambil.

“Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Sarana Dan Prasarana Pantai Impos Sebagai Tujuan Destinasi Wisata Di Lombok Utara”

1. Tingkat kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu obyek wisata. Semakin puas wisatawan dapat berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. (Sumarni, 2012)
2. Fasilitas sarana dan prasarana merupakan suatu dasar atau kerangka pada suatu tempat yang bermanfaat sebagai komponen pelayan masyarakat berfungsi mendukung segala aktifitas yang ada dipermukiman tersebut melalui fasilitas-fasilitas yang disiapkan (Ghany, 2017).
3. Wisata pantai merupakan kegiatan wisata yang mengutamakan sumber daya pantai dan budaya masyarakat pantai (Sugima, 2011).

2.2. Tinjauan Teori

2.2.1. Pariwisata

A. Definisi Pariwisata

Para ahli mengungkapkan bahwa definisi pariwisata dapat ditinjau dari beberapa sudut pandang, namun memiliki makna yang sama. Menurut (Sugima, 2011), pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Adapun menurut Spillane dalam (Wahid, 2015), pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari

keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi social, budaya, alam, dan ilmu.

Sementara menurut Yoeti dalam Anindita (2015), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi perpindahan orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap. Berdasarkan seluruh definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat sementara dengan cara meninggalkan tempat tinggalnya ke daerah tujuan wisata untuk menikmati layanan dan fasilitas yang dibutuhkan selama berada diluar tempat tinggalnya.

B. Wisata Pantai

Objek wisata pantai menurut Simond dalam (Putri, 2016) merupakan elemen fisik dari pantai yang dapat dijadikan lokasi untuk melakukan kegiatan wisata. Berdasarkan teori sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa objek wisata pantai adalah suatu tempat atau keadaan yang memiliki nilai daya tarik pada daerah pantai yang berfungsi sebagai tempat rekreasi dan olahraga darat untuk dikunjungi.

Selain itu, (Yulianda, 2007) juga berpendapat bahwa wisata pantai merupakan kegiatan wisata yang mengutamakan sumber daya pantai dan budaya masyarakat pantai seperti rekreasi, olahraga dan menikmati pemandangan.

Wisata Pantai adalah elemen fisik dari Pantai yang dapat dijadikan lokasi untuk melakukan kegiatan Wisata, obyek tersebut di bagi menjadi tiga bagian, yang pertama yaitu Pantai yang merupakan daerah transisi antara daratan dan lautan. Pantai merupakan primadona obyek Wisata dengan potensi pemanfaatan, mulai dari kegiatan yang pasif sampai aktif. Berikutnya yang kedua adalah permukaan laut dimana terdapatnya ombak dan angin sehingga permukaan tersebut memiliki potensi yang berguna dan bersifat rekreatif. Ketiga yaitu daratan sekitar Pantai yang merupakan daerah pendukung terhadap keadaan Pantai, yang berfungsi sebagai tempat rekreasi dan olahraga

darat yang membuat para pengunjung akan lebih lama menikmatinya (Satriawan, 2019).

Pengertian tentang wisata dapat dilihat dalam Undang -Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata, yaitu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela bersifat sementara.

Pantai adalah perbatasan antara daratan dan laut, sedangkan laut adalah kumpulan air dalam jumlah banyak yang membagi daratan atas benuabenua dan pulau-pulau. Jadi, wisata pantai dapat diartikan sebagai wisata yang memanfaatkan potensi sumber daya alam pantai beserta komponen pendukungnya, baik alami maupun buatan atau gabungan keduanya itu (John O. Simond, 1978).

C. Wisatawan / Pengunjung

Wisatawan juga adalah orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (visitor) yang terdiri dari banyak orang dengan bermacam – macam motivasi kunjungan, termasuk didalamnya. Jadi tidak semua pengunjung adalah wisatawan. Sesuai dengan Pasal 5 Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa No. 870, yang dimaksud dengan pengunjung adalah seperti yang diuraikan di bawah ini:”Untuk tujuan statistik, yang dimaksud dengan visitor adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa, dengan alasan apapun juga, kecuali mengusahakan sesuatu pekerjaan yang dibayar oleh negara yang dikunjungi”. Menurut rumusan tersebut di atas yang termasuk ke dalamnya:

- a. Wisatawan (tourist) yaitu pengunjung yang paling sedikit tinggal selama 24 jam di negara yang dikunjunginya dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan ke dalam kalsifikasi sebagai berikut:
 - Pesar (leisure), seperti untuk keperluan rekreasi, liburan, Kesehatan, studi keagamaan dan olah raga.
 - Hubungan dagang (bussines), keluarga, konferensi dan missi.

- b. Pelancong (exursionist) yaitu pengunjung sementara yang tinggal kurang dari 24 jam dinegara yang dikunjunginya (termasuk pengunjung dengan kapal pesiar).

Menurut G.A. Schmoll, wisatawan adalah individu atau kelompok individu yang mempertimbangkan dan merencanakan tenaga beli yang dimilikinya untuk perjalanan rekreasi dan berlibur, yang tertarik pada perjalanan pada umumnya dengan motivasi perjalanan yang pernah ia lakukan, menambah pengetahuan, tertarik oleh pelayanan yang diberikan oleh suatu daerah tujuan wisata yang dapat menarik pengunjung di masa yang akan datang. Defenisi wisatawan menurut World Tourism Organization (WTO) memberi defenisi, wisatawan adalah setiap orang bertempat tinggal di suatu negara, tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada salah satu dari hal berikut ini:

- a. Memanfaatkan waktu luang untuk berkreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan dan olah raga.
- b. Bisnis atau mengunjungi kaum keluarga. Pengunjung dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu wisatawan dan ekskursionis.

Menurut Norval, wisatawan ialah setiap orang yang datang dari suatu negara asing, yang alasannya bukan untuk menetap atau bekerja di situ secara teratur, dan yang di negara dimana ia tinggal untuk sementara itu membelanjakan uang yang didapatkannya di lain tempat. (Soekadijo, 2000). Ekskursionis adalah pengunjung yang hanya tinggal sehari di negara yang dikunjunginya, tanpa bermalam. Hal tersebut juga meliputi orang-orang yang mengadakan pelayaran pesiar (cruise passanger). Tidak termasuk orang - orang yang secara legal tidak memasuki sesuatu negara asing, seperti misalnya orang yang dalam perjalanan menunggu di daerah transit di pelabuhan udara. Menurut Swarbrooke, dkk (Ismayanti, 2010) mengidentifikasi empat jenis wisatawan yaitu:

- a. Wisatawan Massal kelompok atau Organized Mass Tourist
- b. Wisatawan Massal Individu atau Individual Mass Tourist
- c. Penjelajah atau Explorer
- d. Petualang atau Drifter Wisatawan merupakan unsur utama dalam pariwisata.

Terlaksananya kegiatan pariwisata tergantung pada adanya interaksi antara wisatawan dan objek wisata, yang didukung dengan berbagai sarana prasarana pariwisata. Sebuah objek wisata akan dikatakan menarik jika banyak dikunjungi wisatawan. (Kuntowijoyo, 2006). Wisatawan adalah aktor dalam kegiatan wisata. Berwisata menjadi sebuah pengalaman manusia untuk menikmati, mengantisipasi dan mengingatkan masa-masa didalam kehidupan. (Ismayanti, 2010) Menurut WTO (World Tourism Organization) definisi wisatawan adalah sebagai berikut:

- a. Pengunjung adalah setiap orang yang berkunjung kesuatu negara lain dimana ia mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh negara yang dikunjunginya.
- b. Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal disuatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada salah satu hal berikut ini.
 - Memanfaatkan waktu luang untuk untuk rekreasi, liburan kesehatan, pendidikan, keagamaan dan olahraga.
 - Bisnis atau mengunjungi keluarga.
- c. Darmawisata atau excursionist, adalah pengunjung sementara yang menetap kurang dari 24 jam dinegara yang dikunjunginya termasuk orang yang berkeliling dengan kapal pesiar, namun tidak termasuk pesiar yang memasuki negara secara legal, contohnya orang yang hanya tinggal diruang transit pelabuhan udara.

D. Fasilitas Sarana dan Prasarana Wisata

Menurut Spillane (1994:67) dalam Ali (2016) fasilitas wisata merupakan sarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Menurut (Bukart dan Medlik, 1974) dalam Ali (2016) fasilitas bukanlah merupakan faktor utama yang dapat menstimulus kedatangan wisatawan ke suatu tempat wisata. Akan tetapi ketiadaannya dapat menghalangi wisatawan

dalam menikmati atraksi wisata. Oleh karena itu fasilitas sangat dibutuhkan sebagai upaya dalam melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas wisatawan di tempat yang mereka kunjungi.

Menurut Sumayang (2003: 124) menjelaskan beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas antara lain:

1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan
Keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan
Fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan
3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan
Fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah familier bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.

Menurut (Suwantoro, 2014) sarana merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya. Menurut Spillane dalam (Arkom, 2014), sarana wisata sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama, sarana yang dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di objek wisata. Salah satunya yaitu atraksi wisata.
2. Fasilitas pendukung, sarana sebagai pelengkap fasilitas utama, yaitu:
 - a. Akomodasi
 - b. Tempat makan dan minum
 - c. Fasilitas dan pelayanan belanjaFasilitas pelengkap yang terdiri atas fasilitas pokok seperti:
 - d. Toilet Umum
 - e. Pemandu Wisata
 - f. Pusat Informasi
 - g. Tempat parkir

Sedangkan menurut Yoeti dalam (Suchaina, 2014), mengatakan bahwa Prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisata yang beraneka ragam sehingga wisatawan tertarik untuk berkunjung ke suatu tempat wisata. Prasarana yaitu semua fasilitas dan sumber daya manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya (Suwanto, 2004). Prasarana wisata menurut (Suchaina, 2014) yaitu : jalan atau aksesibilitas, listrik, air bersih dan telekomunikasi seperti adanya wifi di lokasi wisata.

2.2.2. Kepuasan Pengunjung

A. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu, *satis* berarti cukup baik atau memadai, dan *facio* berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu usaha, baik pada penjualan produk barang maupun jasa. Dalam bisnis yang berorientasi terhadap pasar, upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, bisa dilihat dari sisi pelanggan, kunci keberhasilan perusahaan terletak pada kepuasan pelanggan.

Kotler & Keller (2012) berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Menurut Tjiptono (2011) kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya terhadap aktual kinerja dan aktual produk yang dirasakan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*), pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja

dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Wilkie (1994: 15) menyatakan terdapat beberapa elemen dalam kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Elemen harapan, di mana harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan sesuai keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen tersebut puas.
- b. Elemen kinerja, di mana kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tidak dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil, maka konsumen akan merasa puas.
- c. Elemen perbandingan, di mana hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
- d. Elemen pengalaman, dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

Dari beberapa definisi tersebut, ditemukan adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan pengunjung merupakan suatu penilaian dari pengunjung atas kepuasan berwisata berdasarkan harapan dan kenyataan. Dengan istilah lain, jika pengunjung merasa apa yang mereka peroleh lebih rendah dari yang diharapkan, maka pengunjung tersebut tidak akan puas. Sebaliknya, jika yang diperoleh pengunjung melebihi apa yang mereka harapkan maka pengunjung akan puas. Sedang pada keadaan di mana apa yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka pengunjung tersebut akan merasakan biasa-biasa saja atau netral.

2.3. Sintesa Pustaka

Setelah melakukan tinjauan teori, langkah selanjutnya melakukan penyusunan variabel-variabel atau faktor yang akan diamati dalam penelitian. Variabel merupakan suatu sifat yang mempunyai variasi nilai. Dalam penelitian ini variabel dibangun berdasarkan teori yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana di Pantai Impos. Berikut adalah tabel sintesa pustaka:

Tabel 2.1 Sintesa Pustaka

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Sumber
Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos	a. Sarana Wisata	- Fasilitas Utama	(Arkorn, 2014, Suchaina, 2014)
		- Fasilitas Pendukung	
		Fasilitas Pelengkap	
	b. Prasarana Wisata	- Jalan	
		- Listrik	
		- Air	
		- Telekomunikasi	

Sumber : Pengolahan Data Peneliti, 2023.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel dan Analisis	Hasil
1	Putri Salmah, Dewi Sawitri, Yudha Rahman, 2017.	Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana dan Prasarana Wisata di Kimal Park	<ul style="list-style-type: none"> Variabel: Tempat Parkir, toilet umum, tempat sampah, gazebo/pondok santai, musholla, 	Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar pengunjung yang datang merasa cukup puas dengan sarana wisata yang tersedia dan merasa tidak

		Bendungan Tirtashinta Wonomarto	<p>warung makan dan minum, wahana permainan, pos petugas keamanan wisata, akses jalan, transportasi, air bersih, listrik, jaringan telekomunikasi, usaha, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendapatan, motivasi nberkunjung, frekuensi berwisata.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisis <ul style="list-style-type: none"> - Analisis statistik deskriptif - Analisis asosiasi korelatif 	<p>puas dengan dengan prasarana wisata yang tersedia. Ketidakpuasan maupun cukup puas yang dirasakan oleh responden pengunjung dipengaruhi oleh jumlah, kebersihan, serta kondisi fisik sarana dan prasarana wisata yang tersedia. Namun dilihat dari kondisi eksisting secara umum sarana dan prasarana wisata di Kimal Park Bendungan Tirtashinta yang tersedia dinilai belum dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. Dikarenakan sebagian besar sarana dan prasarana wisata yang ada memiliki kualitas dan kuantitas yang kurang baik juga di bawah standar dan belum memadai sehingga membuat pengunjung kurang puas.</p>
No	Nama Peneliti	Judul	Variabel dan Analisis	Hasil
2	Jinayan, 2019	Survei	• Variabel:	Berdasarkan hasil

		Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Topejawa di Kabupaten Takalar	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan Pengunjung • Analisis: Analisis Skala Likert 	penelitian dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap objek wisata Pantai Topejawa di Kabupaten Takalar adalah cukup puas dengan persentase 32.5%.
No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Dan Analisis	Hasil
3	Susetyarini, 2020	Pengukuran Tingkat Kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di Malioboro pasca revitalisasi kawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: <ul style="list-style-type: none"> - Toilet Umum - Tempat sampah - Fasilitas khusus bagi difabel (<i>difabel guidance</i>) - Fasilitas peristirahatan (<i>rest area</i>) : kursi dan pergola, tempat berteduh - Fasilitas pejalan kaki (<i>pedestrian</i>) - Fasilitas lahan parkir - Lampu penerangan khas jogja - Instalasi air 	Secara fisik kualitas dan kuantitas fasilitas umum, prasarana umum dan fasilitas pariwisata di kawasan Malioboro pasca revitalisasi mengalami peningkatan akan tetapi belum memenuhi tingkat harapan wisatawan. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum sebesar 59.3%, prasarana umum sebesar 59.3%, dan fasilitas pariwisata 63.4%. wisatawan tidak puas dengan fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata dikarenakan harapan wisatawan lebih besar dibandingkan kinerja.

			<p>minum <i>portable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat pembuangan limbah bagi PKL <p>• Analisis: Analsiis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)</p>	
No	Nama Peneliti	Judul	Variabel dan Analisis	Hasil
4	Fanggidae, 2020	Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana	<p>• Variabel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas makan dan minum - Fasilitas umum/penunjang wisata <p>• Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisis IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>) 	Terdapat atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan dianggap sangat penting namun pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan wisatawan dan wisatawan merasa tidak puas yaitu: kondisis fisik lopo, kondisi fisik tempat sampah organik/non organik. Atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan pelaksanaannya sudah sesuai dengan keinginan wisatawan yaitu: ruangan makan yang menarik, perabotan (kursi dan meja) yang memadai, kebersihan

				<p>kantin/tempat jajanan kuliner, kebersihan makanan di kantin, kenyamanan kantin, tempat jajanan kuliner, kebersihan toilet umum, pemisahan toilet pria dan wanita, ketersediaan air bersih di toilet dan tata letak lopo, atribut-atribut ini perlu dipertahankan oleh pengelola. Atribut-atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan dan pelaksanaannya kurang memuaskan wisatawan yaitu: kondisi fisik lahan parkir dan pemisahan area parkir berdasarkan jenis kendaraan. Kedua atribut tersebut perlu untuk ditigkatkan kinerjanya.</p>
--	--	--	--	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang dengan menggunakan perhitungan angka. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang akan dianalisis menggunakan SPSS untuk menguji validitas dan reliabelitas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dimana hasil dari observasi dan dilakukan perhitungan menggunakan skala likert dan dihitung menggunakan SPSS lalu dapat dideskripsikan atau digambarkan secara sistematis, faktual dan akurat.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Kountur (2003) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang kan gambaran tentang suatu keadaan sejelas mungkin tanpa berhubungan dengan subjek penelitian. Penelitian deskriptif ini memungkinkan untuk membangun hubungan antar variabel, menguji hipotesis, membuat generalisasi dan mengembangkan teori. Kajian ini berkaitan dengan keadaan dan peristiwa terkini dengan melaporkan keadaan objek dan subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya.

3.3. Lokasi Penelitian

Salah satu fokus penelitian ini yaitu pada Pantai Impos Kabupaten Lombok Utara yang merupakan administrasi wilayah Kecamatan Tanjung. Berikut merupakan batas wilayah

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Gangga
- b. Sebelah Timur : Tanjung
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Pemenang
- d. Sebelah Barat : Laut Bali

3.4. Variabel Penelitian

Sub bab ini menjelaskan tentang variabel-variabel yang menjadi perhatian penelitian yang akan dilakukan, variabel-variabel tersebut didasarkan pada tinjauan teoritis dan kemudian dikelompokkan menjadi parameter atau indikator penelitian. (Sugiyono, 2013) secara khusus menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah kesimpulan dan hasil studi yang ditentukan oleh peneliti dari hasil studi semua informasi yang diteliti dan dikumpulkan yang memiliki variasi dan nilai tertentu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.1. variabel penelitian berikut

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber
1.	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos	c. Sarana Wisata	- Fasilitas Utama	• Atraksi	(Arkom, 2014, Suchaina, 2014)
			- Fasilitas Pendukung	• Tempat makan dan minum • Fasilitas dan pelayanan belanja	
			Fasilitas Pelengkap	• Toilet umum • Musholla • Pusat informasi • Tempat Parkir	
		d. Prasarana Wisata	- Jalan	• Jalan	
			- Listrik	• Listrik	
			- Air	• Air	
			- Telekomunikasi	• Wifi	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi memiliki makna yang cukup beragam, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengunjung objek wisata Pantai Impos pada tahun 2022 berjumlah 5.421 jiwa. Populasi penelitian mencakup masyarakat yang ada di daerah wisata pantai impos yang sedang berwisata.

3.5.2. Sampel

Dalam metode pengambilan sampel pengunjung yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu sebuah rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila sebuah populasi diketahui jumlahnya. Berikut rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*), e = 0,1

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 245.321 jiwa, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5.241}{1 + (5.241)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.241}{1 + 52,41}$$

$$n = \frac{5.241}{52,41}$$

$$n = 100$$

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang akan di ambil dengan metode *Accidental sampling* atau siapa saja orang yang ditemukan di lokasi wisata pantai impos dengan syarat berjumlah 100 orang responden.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data terbagi menjadi 2 yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Data primer diperoleh dengan observasi lapangan dan data sekunder diperoleh dari dinas-dinas terkait untuk mendapatkan data dari lokasi penelitian.

3.6.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh kegiatan peneliti langsung di lapangan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kegiatan ini dilakukan dengan cara :

- a. observasi (Pengamatan Langsung)

Teknik ini merupakan kegiatan untuk memvisualisasikan dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi di lapangan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk memberikan gambaran yang realistis tentang perilaku atau kejadian atau fenomena yang berkembang di lapangan. Observasi lapangan dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang tidak tersedia pada

instansi sasaran dan mengamati secara langsung tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di Pantai Impos.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang disusun untuk menjawab tujuan penelitian. Kuisisioner ditunjukkan untuk pengunjung bertujuan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan pengunjung terkait sarana dan prasarana wisata. Pengambilan data angket atau kuisisioner menggunakan 5 (lima) tingkatan dalam menentukan kepuasan pengunjung. Adapun 5 (lima) tingkatan tersebut yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas.

c. Dokumentasi

Yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian di objek wisata Pantai Impos yaitu berupa foto fasilitas sarana dan prasarana yang ada di objek wisata.

3.6.2 Survey Sekunder

Survey Sekunder adalah cara pengumpulan data melalui dokumentasi, data kepustakaan, dan bahan lain yang relevan dengan objek yang diteliti. Adapun yang dilakukan dalam survey sekunder yakni melakukan survey ke instansi-instansi terkait dengan penelitian, bertujuan untuk mendapatkan data sekunder mengenai data statistik dan lainnya seperti data jumlah pengunjung dan lain sebagainya.

3.7. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan untuk menganalisis variabel-variabel pada setiap tujuan penelitian. Dalam analisis ini dilakukan interpretasi terhadap data yang diperoleh dari pengumpulan data melalui survei primer dan sekunder. Beberapa teknik analisis digunakan dalam penelitian ini untuk lebih jelasnya, dapat dilihat sebagai berikut.

3.7.1 Analisis Skala Likert

Menurut Sugiyono (2010:135) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Klasifikasi skor variabel dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Klasifikasi Skor Variabel Persepsi

No	Kepuasan Pengunjung	Jawaban/Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Safrin Radeng, 2019

Pengukuran skor dan persentase penggolongan penilaian adalah sebagai berikut:

a) Cara Menghitung Skor

Skor : Frekuensi x Bobot Nilai

Jumlah Skor : Jumlah Skor penilaian 1 sampai dengan 5

b) Cara Menghitung Persentase Skor Penilaian

Penggolongan skor nilai dilakukan berdasarkan skor ideal, dimana nilainya tergantung pada jumlah responden yang ingin dilihat (Arikunto, 2010) . Jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan responden pada penelitian ini adalah berjumlah 100 responden.

$$\begin{aligned} \text{Skor ideal (skor tertinggi)} &= 100 \times \text{bobot nilai tertinggi} \\ &= 100 \times 5 \\ &= 500 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= 100 \times \text{bobot nilai terendah} \\ &= 100 \times 1 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Sehingga persentasi penggolongan skor penilaian adalah :

$$\frac{\text{JUMLAH SKOR}}{\text{SKOR IDEAL}} \times 100 \rightarrow \frac{\text{JUMLAH SKOR}}{500} \times 100$$

Hasil perhitungan pSersentase dapat dijabarkan sebagai berikut:

Sangat Tidak Pus	(STP)	: 0-20%
Tidak Puas	(TP)	: 21-40%
Cukup Puas	(CP)	: 41-60%
Puas	(TP)	: 61-80%
Sangat Puas	(STP)	: 81-100%

3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.2.1 Uji Validitas

Validitas menurut (Arikunto, 2010) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrument penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,01 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.7.2.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuranya tersebut diulang. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Metode Cronbach Alpa digunakan untuk mencari nilai atau bentuk skala. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2005)

Jadi dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

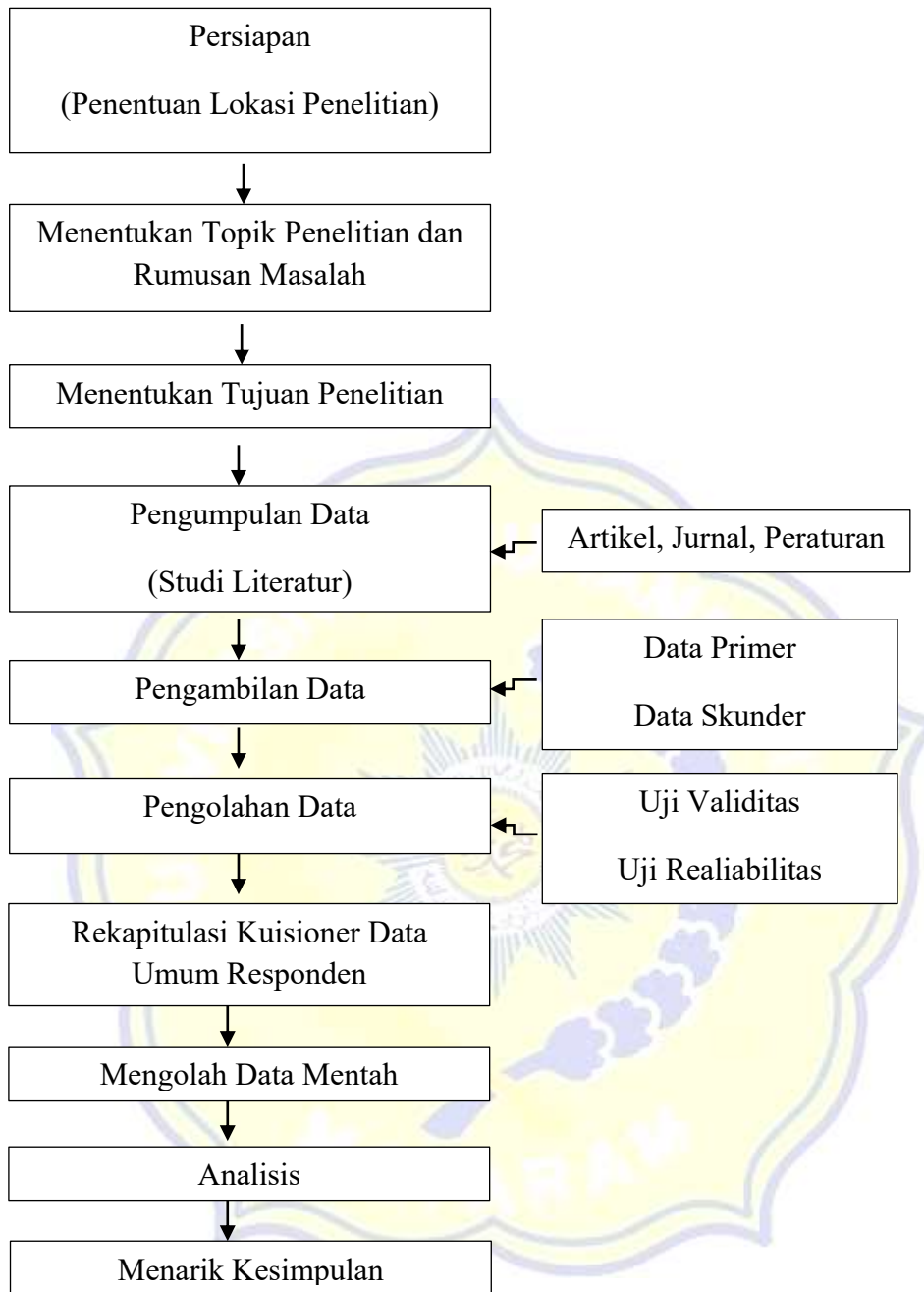
- Jika nilai Cronbach Alpa $> 0,60$ maka kuisisioner yang diuji dinyatakan reliable
- Jika nilai Cronbach Alpa $< 0,60$ maka kuisisioner yang diuji dinyatakan tidak reliable

3.7.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dipergunakan untuk menganalisis data dengan melihat atau menggambarkan keadaan di lokasi penelitian sesuai data yang didapatkan. Oleh sebab itu, analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di Pantai Impos.



3.8 Tahapan Penelitian



Bagan 3.1 Tahapan Penelitian
Sumber: Desain Peneliti, 2023

3.9.Desain Survey

Tabel 3.3
Desain Survey

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Bentuk Data	Sumber Data	Teknik pengumpulan data	Analisis data	Output	Sumber
1	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos	a. Sarana Wisata	Fasilitas Utama	Atraksi	Deskripsi, dokumentasi	Primer dan Sekunder	Observasi, kuisisioner, dokumentasi.	Deskriptif kualitatif, dengan mempresentasikan hasil kuisisioner yang diukur dengan skala likert dan dihitung menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas.	Tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata Pantai Impos	(Arkom, 2014, Suchaina, 2014)
		Fasilitas Pendukung	- Tempat makan dan minum - Fasilitas dan pelayanan belanja							
		Fasilitas Pelengkap	- Toilet Umum - Pemandu Wisata - Pusat Informasi - Tempat Parkir							
		b. Prasarana Wisata	Aksesibilitas	- Jalan						
			Listrik	- Listrik						
			Air	- Air						
			Jaringan Telekomunikasi	- WIFI						

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023

