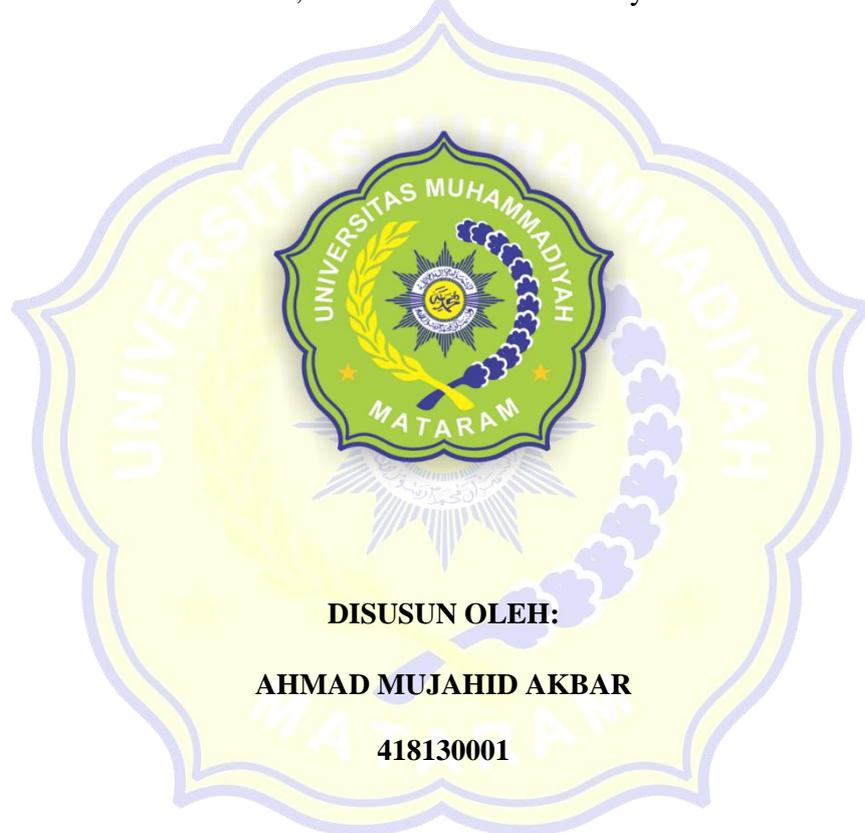


SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DESTINASI PARIWISATA PANTAI RAMBANG,
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Jenjang Strata I
Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram



DISUSUN OLEH:

AHMAD MUJAHID AKBAR

418130001

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DESTINASI PARIWISATA PANTAI RAMBANG,
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

Disusun Oleh:

AHMAD MUJAHID AKBAR

418130001

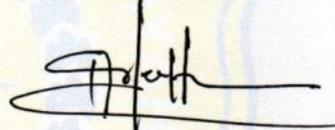
Mataram, 14 Januari 2023

Pembimbing I



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

Pembimbing II

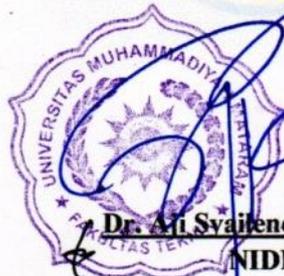


Febrita Susanti, S.T., M.Eng
NIDN. 0804028501

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc &
NIDN. 0806027101

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DESTINASI PARIWISATA PANTAI RAMBANG,
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA: AHMAD MUJAHID AKBAR
NIM: 418130001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada hari Sabtu, 14 Januari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

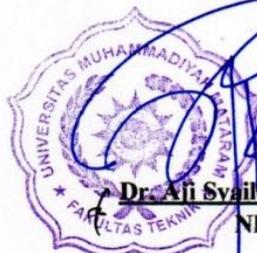
1. Penguji I : Agus Kurniawan, S.IP., M.Eng
2. Penguji II : Febrita Susanti, S.T., M.Eng
3. Penguji III : Baiq Harly Widayanti, S.T., MM



Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc.
NIDN. 0806027101

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Mujahid Akbar
NIM : 418130001
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan
Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok
Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur 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, 14 Januari 2023

Penulis,



Ahmad Mujahid Akbar
418130001



**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 : Ahmad Mujahid Akbar
 NIM : 418130001
 Tempat/Tgl Lahir : Selong 4 Maret 1999
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
 Fakultas : Teknik
 No. Hp : 087850146454
 Email : mujahidakbar001@gmail.com

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

Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang Kabupaten Lombok Timur

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 40%

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, 25 Januari2023

Penulis



Ahmad Mujahid Akbar
NIM. 418130001

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 : Ahmad Mujahid Akbar
 NIM : 418130001
 Tempat/Tgl Lahir : Selong, 4 Maret 1999
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
 Fakultas : Teknik
 No. Hp/Email : 087850146454
 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 Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur

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, 25 Januari2023
 Penulis



Ahmad Mujahid Akbar
 NIM. 418130001

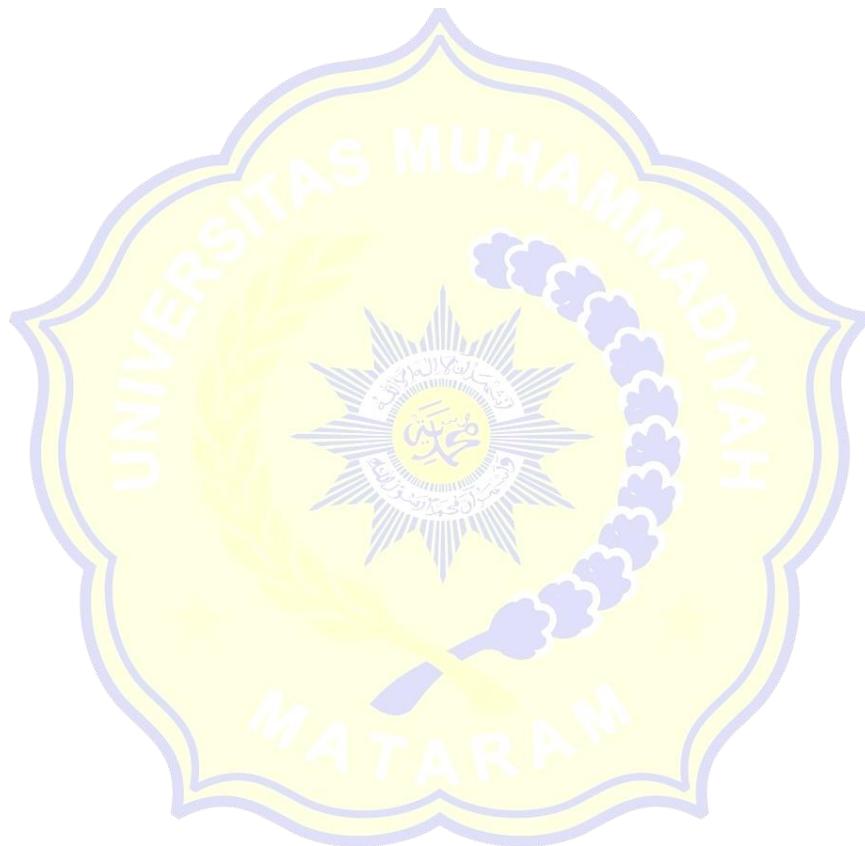
Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO HIDUP

Jadilah engkau seadanya dirimu. Janganlah engkau kesankan kepada orang lain bahwa engkau lebih dari hakikat dirimu yang sebenarnya. Hal itu hanyalah merepotkan dirimu, dan lama kelamaan akhirnya hakikat dirimu akan terungkap juga. Akan tetapi, jadilah dirimu yang sebenarnya namun dengan tetap berusaha untuk menjadi lebih baik.



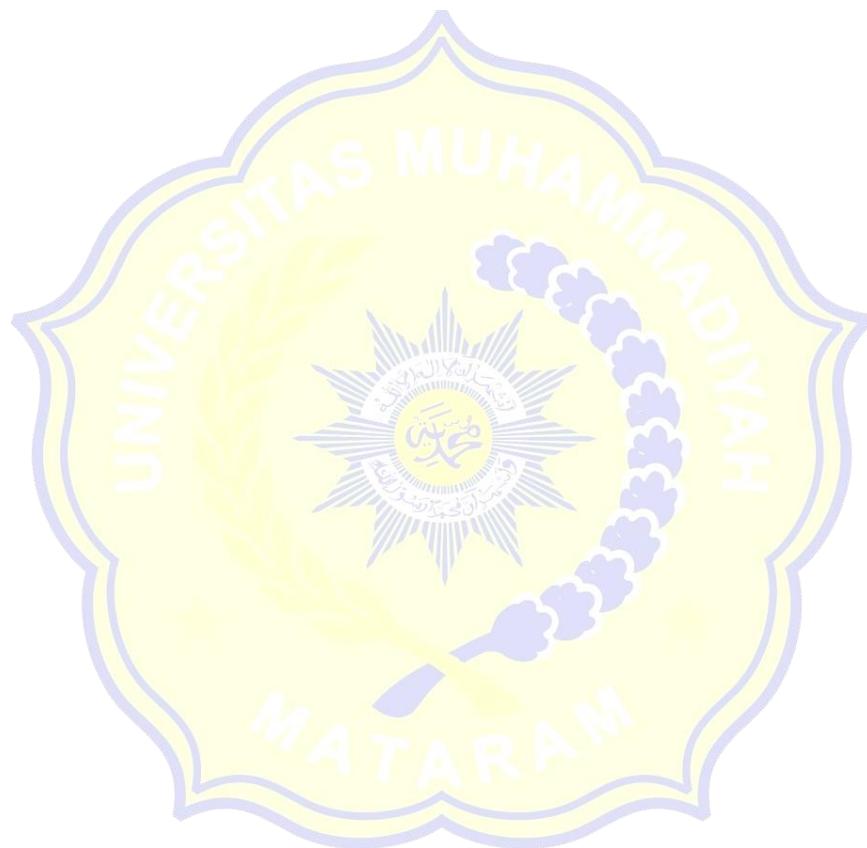
LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah 'Azza wa Jalla yang telah memberikan kelancaran dan petunjuknya sehingga skripsi ini dapat sesuai target. Skripsi ini merupakan hasil perjuangan yang melelahkan, teriring dengan waktu, kesabaran, ketekunan dan doa serta wujud kasih sayang tak terkira, skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur”** ini saya persembahkan pihak-pihak yang selalu membantu di segala kondisi, ucapan terima kasih tak terhingga ini kepada:

1. Allah 'Azza wa Jalla yang memberikan nikmat tanpa batas dan Nabi Muhammad -'alaihissholatu wassalam- yang menjadi teladan terbaik dalam hidup.
2. Ayahanda (Juaini Abdullah) dan ibunda (Rohaida) yang tidak pernah merasa lelah memberikan doa, kasih sayang, pengertian, dorongan semangat, dan materi.
3. Semua keluarga saya, kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan dalam segala aspek kehidupan saya.
4. Kedua dosen pembimbing skripsi Bapak Agus Kurniawan S.IP., M.Eng dan Ibu Febrita Susanti, ST., M.Eng yang telah mengarahkan dan sabar dalam membimbing.
5. Bapak Fariz Primadi Hirsan, ST., MT. selaku pembimbing akademik yang senantiasa selalu memberikan arahan dan masukan dalam keberlangsungan perkuliahan.
6. Seluruh Civitas Akademika se-Fakultas Teknik UMMAT khususnya dosen PWK UMMAT yang sudah mendidik dan berbagi ilmu.
7. Teman-teman dekat yang selalu membantu: Bimo, Joni, Azis, Rizal, Riyan, Dimas dan semua teman-teman angkatan PWK 18.
8. Kampus Universitas Muhammadiyah Mataram terimakasih karena telah menjadi tempat menuntut ilmu sebagai bekal di masa depan.

Serta seluruh pihak yang membantu yang belum mampu disebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, namu penulis berharap dapat diapresiasi dengan baik. Terimakasih, *Allahuyubaarikfik.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan beribu kenikmatan dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur”**.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran beberapa pihak yang telah memberi dorongan bimbingan dan pengarahan. Oleh karena itu dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ibu Febrita Susanti, ST., M.Eng, selaku Kepala Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus dosen pembimbing II skripsi, atas segala arahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Agus Kurniawan, S.IP., M.Eng, selaku dosen pembimbing I skripsi, atas segala arahan dan bimbingan yang di berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Semua dosen yang telah mendidik penulis dari semester awal hingga akhir.
6. Kedua orang tua yang selalu saya banggakan serta keluarga besar yang selalu menjadi motivator utama dan selalu mendoakan, memberikan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

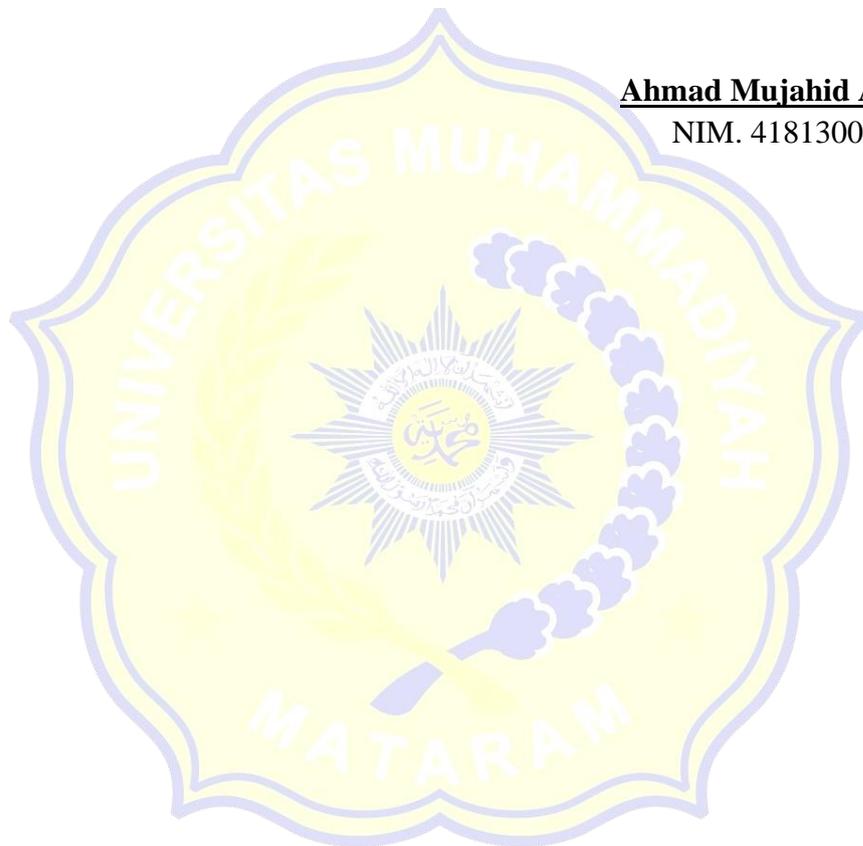
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna baik bagi segi isi maupun penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dengan ikhlas dari semua pihak demi menyempurnakan ke tahap selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya sehingga bisa memberikan dampak positif bagi pembangunan yang akan datang.

Mataram, 14 Januari 2023

Ahmad Mujahid Akbar

NIM. 418130001



ABSTRAK

Pantai Rambang merupakan Pantai yang cukup berkembang dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pengunjung dalam beberapa tahun terkakhir. Perkembangan tersebut tentu membutuhkan evaluasi untuk perbaikan ke depannya. Evaluasi tentu saja membutuhkan data mengenai kepuasan pengunjung agar perbaikan yang dilakukan tepat sasaran. Namun saat ini belum ada data empiris mengenai penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pantai Rambang. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pantai Rambang. Tujuan penelitian ini adalah merumuskan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata di Kabupaten Lombok Timur. Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka, dokumentasi, dan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang dengan teknik analisis yang digunakan adalah analisis Skala Likert. Hasil yang didapatkan adalah secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung Pantai Rambang berada pada angka 77,55% dengan kepuasan berada pada level “puas”.

Kata kunci: Kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, Pantai Rambang

ABSTRACT

Rambang Beach is a developed beach, as indicated by the increasing number of visitors in recent years. These achievements must undoubtedly be evaluated in order to make future improvements. Of course, evaluation necessitates data on visitor satisfaction to ensure that any adjustments made are effective. However, there is currently no empirical data on visitor ratings of service quality at Rambang Beach. As a result, study on the level of visitor satisfaction with the quality of service at Rambang Beach is required. The goal of this study was to determine the level of tourist satisfaction with Rambang Beach's service quality as a tourism attraction in East Lombok Regency. This study is descriptive quantitative in nature. This study used observation, interviews, a literature review, documentation, and questionnaires to obtain data. The sample size was 100 persons, and the analysis approach was Likert Scale analysis. According to the findings, the total satisfaction level of Rambang Beach visitors is 77.55%, with satisfaction at the "satisfied" level.

Keywords: *Visitor Satisfaction, Service Quality, Rambang Beach*



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
LEMBAR PERETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO HIDUP	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah	4
1.5.2 Ruang Lingkup Materi	4
1.6 Kerangka Pikir.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Terminologi Judul	7
2.2 Tinjauan Teori	8
2.3 Tinjauan Kebijakan	13
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.2	Jenis Penelitian	19
3.3	Variabel	19
3.4	Populasi dan Sampel.....	23
3.5	Metode Pengumpulan Data	24
3.6	Teknik Analisis.....	26
3.7	Tahapan Penelitian	28
3.8	Desain Survei.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Karakteristik Responden.....	33
4.1.1	Usia	33
4.1.2	Pendidikan Terakhir	33
4.1.3	Pekerjaan	34
4.2	Gambaran Umum Pantai Rambang	35
4.2.1	Atraksi Pantai Rambang.....	35
4.2.2	Amenitas Pantai Rambang	37
4.2.3	Aksesibilitas Pantai Rambang.....	40
4.3	Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Rambang	41
4.3.1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	41
4.3.2	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	44
4.3.3	Ketanggapan (<i>Responsivness</i>).....	56
4.3.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
4.3.5	Empati (<i>Empathy</i>)	63
4.4	Rekapitulasi Total Skor, Persentase, dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Rambang.....	67
BAB V PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4 <i>Site Attraction</i> Bagi Pengunjung Pantai Rambang	35
Tabel 4.5 <i>Event Attraction</i> Bagi Pengunjung Pantai Rambang	36
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Biaya Masuk Pantai Rambang	42
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Harga Makanan di Pantai Rambang	43
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kemudahan Akses Menuju Pantai Rambang	45
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kondisi Areal Parkir Pantai Rambang	47
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kebersihan di Pantai Rambang	48
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Penataan dan Kerapian Lokasi di Pantai Rambang	50
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Pengunjung Pantai Rambang	52
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Keindahan dan Pemandangan Pantai Rambang	53
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas sarana dan Prasarana di Pantai Rambang	55
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Penanganan Keluhan Pengunjung di Pantai Rambang	56
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kejelasan Pemberian Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung Pantai Rambang	58
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Keamanan dan Ketenangan di Pantai Rambang	60

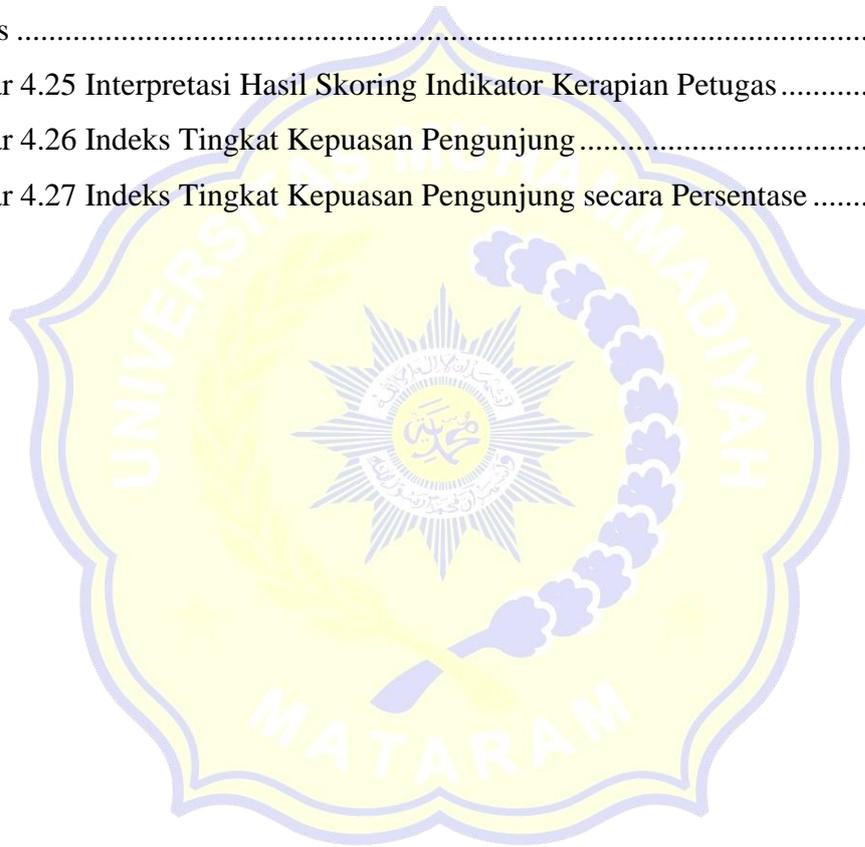
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Sikap Petugas Pantai Rambang	62
Tabel 4.19 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kemudahan Menghubungi Petugas di Pantai Rambang	63
Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kerapian Petugas di Pantai Rambang dalam Berpakaian.....	65
Tabel 4.21 Rekapitulasi Total Skor, Persentase, dan Intepretasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Rambang	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian	5
Gambar 3.1 Interpretasi Nilai dari Masing-Masing Kriteria.....	27
Gambar 3.2 Interpretasi Nilai dari Seluruh Kriteria.....	28
Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Pengunjung	28
Gambar 4.1 Pemandangan Sunrise di Pantai Rambang	35
Gambar 4.2 Aktivitas Camping di Pantai Rambang	36
Gambar 4.3 Kondisi Tempat Parkir di Pantai Rambang	37
Gambar 4.4 Fasilitas Kebersihan di Pantai Rambang	38
Gambar 4.5 Kondisi Toilet di Pantai Rambang	38
Gambar 4.6 Kondisi Musala di Pantai Rambang	39
Gambar 4.7 Warung Makan di Pantai Rambang	39
Gambar 4.8 Pusat Informasi Pantai Rambang	40
Gambar 4.9 Kondisi Jalan Menuju Pantai Rambang	41
Gambar 4.10 Kondisi Jalan di Dalam Kawasan Pantai Rambang	41
Gambar 4.11 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Keterjangkauan Biaya Masuk	42
Gambar 4.12 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Keterjangkauan Harga Makanan	44
.....	44
Gambar 4.13 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Kemudahan Akses Menuju	
Objek Wisata	46
Gambar 4. 14 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Kondisi Areal Parkir.....	47
Gambar 4.15 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Kebersihan di Dalam Objek	
Wisata.....	49
Gambar 4.16 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Penataan dan Kerapian Lokasi	
.....	51
Gambar 4.17 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Pelayanan Pengunjung	52
Gambar 4.18 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Keindahan dan Pemandangan	54
Gambar 4.19 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Sarana dan Prasarana.....	55

Gambar 4.20 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Penanganan Keluhan Pengunjung.....	57
Gambar 4.21 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Kejelasan Pemberian Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung	59
Gambar 4.22 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Keamanan dan Ketenangan Pengunjung.....	61
Gambar 4.23 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Sikap yang Dimiliki Petugas ..	62
Gambar 4.24 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Kemudahan Menghubungi Petugas	64
Gambar 4.25 Interpretasi Hasil Skoring Indikator Kerapian Petugas	66
Gambar 4.26 Indeks Tingkat Kepuasan Pengunjung	68
Gambar 4.27 Indeks Tingkat Kepuasan Pengunjung secara Persentase	68



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan industri terbesar dalam memberikan kontribusi terhadap pembiayaan ekonomi global. Pariwisata akan menjadi pendorong perekonomian dunia pada abad ke-21 dan menjadi salah satu industri yang mengglobal. Berbagai organisasi internasional antara lain PBB, Bank Dunia, dan World Tourism Organization juga mengakui bahwa pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi. Berdasarkan pada Undang-undang Kepariwisataan No. 10 tahun 2009, Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi tapi hanya semata untuk menikmati perjalanan tersebut untuk mencapai kepuasan.

Indonesia sendiri merupakan salah satu negara potensi wisata yang amat besar di dunia. Jumlah wisatawan mancanegara di Indonesia adalah sekitar 4 juta jiwa. Salah satu daerah wisata yang banyak dikunjungi adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah sebanyak 1,2 juta jiwa. Jumlah tersebut lebih dari seperempat dari keseluruhan wisatawan mancanegara di Indonesia. Salah satu jenis objek wisata yang menjadi unggulan di Pulau Lombok adalah wisata pantai. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya wisata pantai yang tersebar dari Lombok Barat, Lombok Tengah, hingga Lombok Timur.

Umumnya potensi wisata unggulan yang ada di Pulau Lombok adalah wisata alam. Sesuai dengan potensi andalan Pulau Lombok pada umumnya, Kabupaten Lombok Timur bagian selatan juga mempunyai objek wisata unggulan yang mayoritasnya terletak di daerah pantai. Menurut data Program Pembangunan Pariwisata Terintegrasi dan Berkelanjutan (P3TB) dari Kementerian PUPR, Kecamatan Sakra Timur merupakan salah satu dari 29

kecamatan di Pulau Lombok yang masuk dalam program tersebut. Kecamatan Sakra Timur sendiri memiliki beberapa objek wisata pantai.

Dilihat dari beberapa objek wisata alam yang ada, Pantai Rambang adalah salah satu destinasi pariwisata yang potensial dengan adanya berbagai macam atraksi. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, Pantai Rambang memiliki atraksi seperti *sunrise*, *camping ground*, dan aktivitas *memadak* (mencari rumput laut setiap surut air laut). Saat ini, jumlah pengunjung dari Pantai Rambang dalam satu tahun terakhir (Agustus 2021-Agustus 2022) adalah sekitar 12.144 orang (Pokdarwis Desa Surabaya, 2022), sebuah perkembangan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung tahun 2020, yaitu sekitar 256 orang dalam satu tahun .

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur tahun 2021, Pantai Rambang merupakan salah satu destinasi pariwisata yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Timur. Pantai Rambang dalam satu tahun terakhir mengalami perkembangan setelah Pokdarwis setempat secara gencar melakukan berbagai langkah untuk pengembangan Pantai Rambang yang salah satunya adalah menghadirkan atraksi buatan, yaitu *camping ground*. Sejauh ini, andil pemerintah dalam pengembangan Pantai Rambang baru terlihat dalam aspek aksesibilitas, yaitu dalam peningkatan kualitas jalan menuju kawasan Pantai Rambang. Selibuhnya, terdapat lebih banyak peran dari Pokdarwis dalam membangun beberapa fasilitas penunjang di kawasan Pantai Rambang. Beberapa fasilitas yang dibangun antara lain adalah warung makan, musala, bak sampah, papan informasi, toilet, hingga tempat parkir.

Pantai Rambang sebelumnya merupakan pantai yang tidak terurus. Setelah dilakukan pengembangan oleh Pokdarwis setempat, beberapa fasilitas baik dari aspek amenities maupun aksesibilitas yang sebelumnya tidak terurus atau bahkan tidak ada kini menjadi fasilitas yang sangat menunjang di kawasan Pantai Rambang.

Beberapa pembangunan yang telah dilakukan merupakan bentuk nyata dari komitmen pengelola dalam membangun Pantai Rambang sebagai objek wisata. Selain pembangunan fasilitas, kualitas pelayanan kepada pengunjung juga perlu diperhatikan dalam pengembangan destinasi pariwisata. Kualitas pelayanan tersebut dalam rencana pengembangan ke depannya tentu saja membutuhkan penilaian dari pengunjung agar dapat dilakukan perbaikan ke depannya. Namun saat ini belum ada data empiris mengenai penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pantai Rambang. Oleh sebab itu, untuk dapat mengetahui penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pantai Rambang, maka diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pantai Rambang agar nantinya bisa menentukan arah pengembangan pelayanan di Pantai Rambang ke depannya. Menurut Kirom (2009) dalam Kaligis, Tatu, Sondak, & Tangkere (2014), pengukuran tingkat kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan beberapa alasan yaitu; Pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata di Kabupaten Lombok Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merumuskan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata di Kabupaten Lombok Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Menambah wawasan peneliti agar memberikan peran/kontribusi terhadap pengembangan Pantai Rambang sebagai pariwisata di Kabupaten Lombok Timur.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata serta menjadi referensi bagi studi yang akan datang.
- c. Salah satu bentuk kontribusi, evaluasi serta masukan dalam melengkapi peraturan pemerintah dalam sektor pariwisata di Kabupaten Lombok Timur, khususnya Kecamatan Sakra Timur.
- d. Menjadi arahan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengembangan Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata.

1.5 Ruang Lingkup

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Lokasi dalam penelitian ini berada di Pantai Rambang, Desa Surabaya, Kecamatan Sakra Timur, Kabupaten Lombok Timur. Batas-batas Pantai Rambang adalah sebagai berikut.

- a. Sebelah Utara : Desa Surabaya
- b. Sebelah Barat : Desa Surabaya
- c. Sebelah Selatan : Pantai Kuangwai
- d. Sebelah Timur : Selat Alas

1.5.2 Ruang Lingkup Materi

Pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengunjung Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur sebagai destinasi pariwisata, di mana nanti hasil yang akan didapatkan berasal dari analisis Skala Likert.

1.6 Kerangka Pikir

Penelitian terhadap tingkat kepuasan pengunjung Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata ini merupakan usaha untuk membantu pemerintah dan masyarakat Kabupaten Lombok Timur, khususnya Kecamatan Sakra Timur dalam mengembangkan daerahnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur”, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung sebuah destinasi pariwisata di Kabupaten Lombok Timur agar bisa menarik lebih banyak pengunjung pada masa yang akan datang.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan data yang sesuai dengan kebutuhannya dan kegunaannya sehingga semua aspek terangkum secara sistematis, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan : Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian

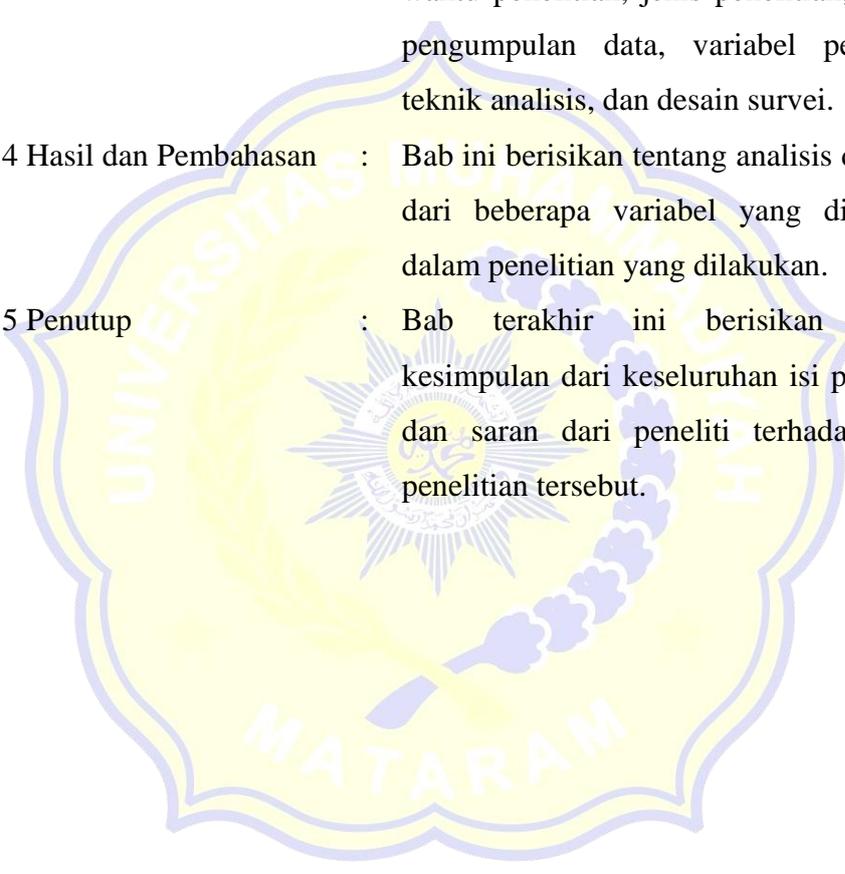
kerangka berfikir dan sistematika penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka : Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang terminologi judul, membahas teori-teori terkait penelitian, tinjauan kebijakan dan penelitian terdahulu.

Bab 3 Metodologi Penelitian : Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, teknik analisis, dan desain survei.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan : Bab ini berisikan tentang analisis dan hasil dari beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

Bab 5 Penutup : Bab terakhir ini berisikan tentang kesimpulan dari keseluruhan isi penelitian dan saran dari peneliti terhadap objek penelitian tersebut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminologi Judul

Terminologi judul merupakan pembahasan akan makna dari sebuah judul agar dapat dipahami tujuan maupun sasarannya. Judul dari penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur”, bila ditinjau dari segi kata-kata dari judul penelitian ini maka dapat diartikan sebagai berikut:

a. Tingkat

Menurut KBBI, pengertian dari tingkat adalah tinggi rendah martabat (kedudukan, jabatan, kemajuan, peradaban, dan sebagainya); pangkat; derajat; taraf; kelas.

b. Kepuasan

Pengertian kepuasan menurut KBBI adalah perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya

c. Pengunjung

Pengertian pengunjung menurut KBBI adalah orang yang mengunjungi.

d. Kualitas

Menurut KBBI, kualitas memiliki arti yaitu derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu.

e. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut KBBI adalah perihal atau cara melayani.

f. Pantai

Pengertian pengembangan menurut KBBI daerah pasang surut di pantai antara pasang tertinggi dan surut terendah.

g. Destinasi Pariwisata

Arti dari kata destinasi menurut KBBI adalah tempat tujuan; tempat tujuan pengiriman. Sedangkan maksud dari kata pariwisata menurut KBBI ialah yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi; pelancongan;

turisme. Secara ringkas destinasi pariwisata dapat diartikan sebagai tempat tujuan yang berhubungan dengan rekreasi atau pelancongan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, disebutkan bahwa Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

2.2 Tinjauan Teori

Teori-teori yang digunakan penulis untuk menggali informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Pariwisata

Pengertian pariwisata dalam bahasa Sanskerta menurut Banowati (2014) dalam Concetta (2020) yaitu: *Pari*, artinya banyak, berkali-kali, berputar-putar dan *Wisata*, artinya perjalanan, bepergian. Berdasarkan arti kata tersebut dapat diartikan pariwisata berarti perjalanan yang dilakukan dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan rekreasi atau bersenang-senang.

Menurut Gamal Suwanto (2004:3) dalam Bantulu (2019), pariwisata merupakan suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah.

b. Daya Tarik Destinasi Pariwisata

Berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Definisi daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang

Kepariwisataan adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Menurut Oka A. Yoeti (1996) dalam Mandra (2018), pengembangan suatu daerah untuk menjadi suatu daerah tujuan wisata dan berhasilnya suatu tempat wisata sangat bergantung pada tiga unsur, yaitu atraksi (*attraction*), mudah dicapai (*accessibility*) dan fasilitas (*amenities*).

1. Atraksi (*Attraction*)

Objek wisata dan atraksi wisata (*tourism resources*) adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau berkunjung ke tempat tersebut. Daya tarik untuk dikunjungi oleh wisatawan yang terdiri dari dua atraksi yaitu:

- *Site attraction*, yaitu daya tarik yang telah dimiliki oleh alam sendiri misalnya pemandangan alam yang indah, iklim yang baik, gua-gua yang sangat menarik, panorama alam, tempat bersejarah dan sebagainya.
- *Event attraction* yaitu, daya tarik yang timbul karena adanya kejadian atau peristiwa tertentu misalnya adanya festival-festival kesenian, peristiwa olahraga dan sebagainya.

2. Amenitas (*Amenity*)

Amenity atau amenitas adalah segala macam sarana dan prasarana yang diperlukan oleh wisatawan selama berada di destinasi pariwisata. Sarana dan prasarana yang dimaksud seperti: penginapan, rumah makan, transportasi dan agen perjalanan. Menurut Sugiama (2011) dalam Rosanto & Chainarta (2021) menjelaskan bahwa amenitas meliputi serangkaian fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tempat menginap (*accomodation*), penyediaan makanan dan minuman (*food and beverage*), tempat hiburan (*entertainment*), tempat perbelanjaan (*retailing*) dan layanan.

3. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Cakici, Harman (2007:139) dalam Rahmanto, Paranginangin, & Pradipta (2020) menyebutkan bahwa aksesibilitas adalah akses mudah, kualitas jalan, fasilitas parkir, waktu mengemudi. *Accessibility* merupakan hal yang paling penting dalam kegiatan pariwisata. Segala macam transportasi ataupun jasa transportasi menjadi akses penting dalam pariwisata. Disisi lain akses ini diidentikkan dengan transferabilitas, yaitu kemudahan untuk bergerak dari daerah yang satu ke daerah yang lain. Jika suatu daerah tidak tersedia aksesibilitas yang baik seperti bandara, pelabuhan dan jalan raya, maka tidak akan ada wisatawan yang mempengaruhi perkembangan aksesibilitas di daerah tersebut. Jika suatu daerah memiliki potensi pariwisata, maka harus disediakan aksesibilitas yang memadai sehingga daerah tersebut dapat dikunjungi.

Ada tiga syarat yang harus dipenuhi agar suatu tempat bisa menjadi daya tarik wisata, yaitu ada sesuatu yang bisa dilihat, sesuatu yang bisa dikerjakan, dan sesuatu yang bisa dibeli. (Soekadijo, 2000; Karyono, 1997; Rif'an, 2016) dalam .

c. Kepuasan

Kepuasan adalah merupakan keseimbangan antara harapan dengan persepsi seseorang . Baskara (2008) dalam Ratu, Sagay, & Manginsela (2018), menyatakan bahwa (1) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari keandalan dan standarisasi pelayanan; (2) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dari usaha yang sejenis, dan (3) bahwa kepuasan konsumen secara menyeluruh diukur berdasarkan pengalaman dengan indikator harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan, dan harapan yang berhubungan dengan keandalan jasa tersebut.

d. Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan

Ratu, Sagay, & Manginsela (2018) menyebutkan beberapa variabel yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan kualitas pelayanan pengunjung objek wisata, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikatornya sebagai berikut:
 - a. Biaya Masuk Terjangkau
 - b. Harga Makanan
2. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksteral, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana serta prasarana, serta penampilan pegawainya. Indikatornya sebagai berikut:
 - a. Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata
 - b. Areal parkir
 - c. Kebersihan di dalam objek wisata
 - d. Penataan dan kerapian lokasi
 - e. Pelayanan pengunjung
 - f. Keindahan dan pemandangan objek wisata
 - g. Fasilitas sarana dan prasarana
3. Ketanggapan (*Responsivness*), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas. Indikatornya sebagai berikut:
 - a. Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat
 - b. Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Jaminan ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata
 - b. Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)
5. Empati (*Empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Indikatornya sebagai berikut
- a. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata
 - b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian.

e. Pengukuran Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut (Kotler & Armstrong, 2016) dalam:

1. *Service quality Less Than Expectation*

Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan lebih kecil dari harapan pelanggan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan

2. *Service quality = Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan samdengan harapan pelanggan, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan pelanggan.

3. *Service quality More Than Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan pelanggan, maka akan membuat kepuasan Pelanggan sangat luar biasa. Pelayanan

ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

Kriteria yang lebih detail, nilai pengukuran kepuasan menurut J. Supranto (1997) dalam Wijono (2014) adalah sangat puas diberi nilai 5, memuaskan diberi nilai 4, kurang puas diberi nilai 3, tidak puas diberi nilai 2, dan sangat tidak puas diberi nilai 1.

f. Wisata Pantai

Wisata pantai menurut Armos (2013) merupakan kegiatan wisata yang menjadikan wilayah pantai sebagai objek wisata dengan memanfaatkan sumber daya alam pantai yang ada baik alami maupun buatan ataupun gabungan keduanya. Wisata pantai merupakan wisata yang bisa memberikan dampak yang luas bagi masyarakat di sekitarnya. Jika dirancang dengan cermat, aktivitas seperti selancar, selancar angin, dan kayak laut dapat dikembangkan menjadi tempat wisata berkelanjutan (Ghosh, 2011) dalam .

2.3 Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

Pengertian beberapa hal dalam kepariwisataan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan adalah sebagai berikut.

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

4. Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.

b. Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Lombok Timur Tahun 2012-2032

- Rencana Penetapan PPL sebagaimana dimaksud terdiri atas Surabaya di Kecamatan Sakra Timur.
- Kawasan peruntukan pariwisata alam sebagaimana dimaksud, terdiri atas:
 - a. Wisata alam bahari/pantai terdiri atas Gili Sulat dan sekitarnya, Teluk Ekas, Gili Sunut dan sekitarnya, Teluk Serewe, Pantai Cemara, Pantai Tanjung Ringgit, Pantai Kaliantan, Gili Meringkik dan sekitarnya, Gili Lampu, Gili Lebur, Pantai Sambelia, Belanting, Oble-obel dan sekitarnya, Kampung Pada Labuan Lombok Kecamatan Pringgabaya dan gili-gili yang berpotensi untuk dikembangkan; dan
 - b. Objek-objek dan atraksi wisata lainnya yang memiliki potensi untuk berkembang.

2.4 Penelitian Terdahulu

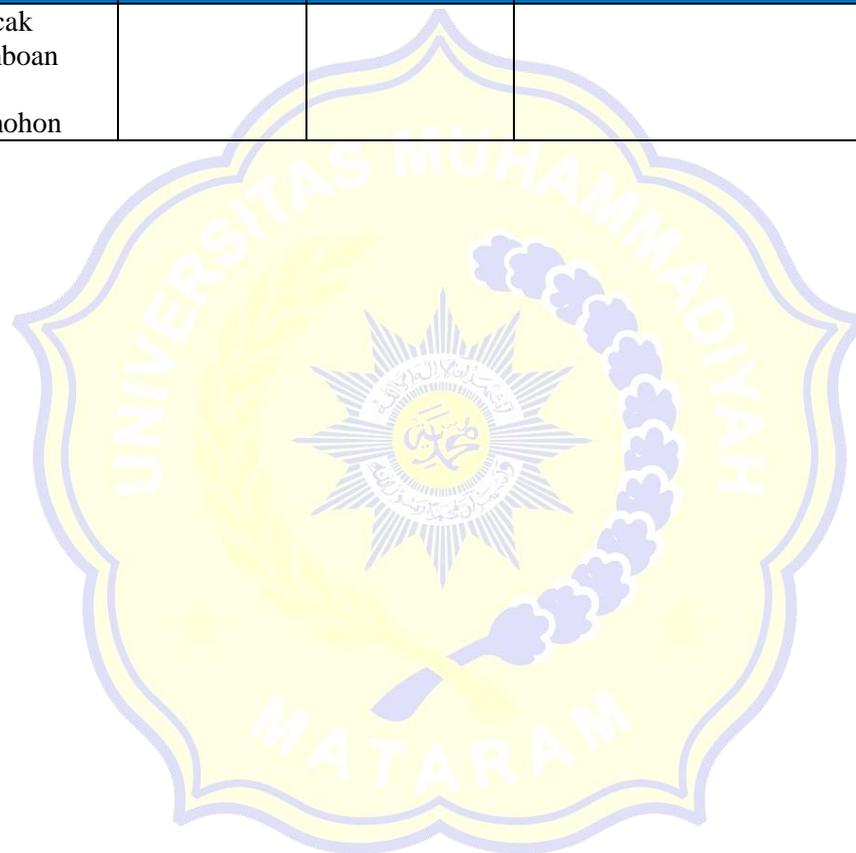
Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan untuk komparisasi dengan penelitian yang dilakukan. Maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teknik Analisis	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan yang Penelitian Dilakukan
1.	Meygi Anggi Sayekti Ratu, Benny Adrian Berthy Sagay, Elsje Pauline Manginsela	Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur	Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat	Analisis Skala Likert	<ul style="list-style-type: none"> Keandalan (<i>Reliability</i>) Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Jaminan (<i>Assurance</i>) Empati (<i>Empathy</i>) 	Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat sebanyak 15 pertanyaan tentang tingkat kepuasan pengunjung dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat berada pada titik 72,44% yang tergolong pada tingkat "puas"	<ul style="list-style-type: none"> Penelitian terdahulu melakukan penelitian berlokasi di Objek Wisata D'mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur
2.	Djoko Wijono	Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> Karakteristik pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta Tingkat kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru 	<ul style="list-style-type: none"> Analisis Rata-rata hitung Uji validitas dan uji reliabilitas 	<ul style="list-style-type: none"> Retribusi/biaya masuk obyek wisata Keindahan pantai Kebersihan pantai Arena bermain, Panggung terbuka/tempat pertunjukan Toko cenderamata, 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru diperoleh nilai 3,98 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori "Puas". Faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta tersebut yaitu: factor tempat parkir (4,08) memberikan tingkat kepuasan tertinggi, disusul factor cinderamata (4,03) dan SAR (4,00), sedangkan factor yang tingkat kepuasannya paling rendah adalah factor Retribusi/biaya masuk obyek wisata (3,84). 	<ul style="list-style-type: none"> Penelitian terdahulu berlokasi di Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta Menggunakan analisis yang berbeda

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teknik Analisis	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan yang Penelitian Dilakukan
			<p>Sanden Yogyakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktor yang paling dominan memberikan sumbangan tingkat kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta 		<ul style="list-style-type: none"> • SAR/kesehatan, • Tempat parkir 		
	Ellen Grace Tangkere, Lorraine. W. Th. Sondak	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon	<ul style="list-style-type: none"> • Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau megembang 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Importance Performan Analysis</i> (IPA) • Uji validitas • Uji reliabilitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan (<i>Reliability</i>) • Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) • Ketanggapan (<i>Responsivness</i>) • Jaminan (<i>Assurance</i>) • Empati 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara umum pengunjung objek wisata Puncak Temboan sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Puncak Temboan yaitu pada tingkat 75.59 %. 2. Indikator kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan perlu mendapat perhatian yang lebih khusus dari pengelola. Indikator tersebut yaitu fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik,kebersihan dalam lingkungan obyek wisata,kebersihan toilet yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian terdahulu melakukan penelitian berlokasi di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon • Menggunakan teknik analisis yang berbeda.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teknik Analisis	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan yang Penelitian Dilakukan
			<p>kan kualitas pelayanan lebih baik lagi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengidentifikasi kasi kelebihan serta kekurangan apa saja yang harus diperbaiki atau di kembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di obyek wisata puncak Temboan. • Menentukan strategi pengembangan di kawasan wisata 		(<i>Empathy</i>)	ada dalam kawasan obyek wisata dan sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teknik Analisis	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan yang Penelitian Dilakukan
			puncak Temboan kota Tomohon				



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Pantai Rambang, Desa Surabaya, Kecamatan Sakra Timur. Penelitian ini dilaksanakan selama \pm 3 bulan, dari bulan Oktober 2022 hingga Desember 2022.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode yaitu deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menganalisis bagaimana pendapat pengunjung mengenai kualitas pelayanan di Pantai Rambang sehingga nantinya bisa ditarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2012: 13) dalam (Jayusman & Shavab, 2020). Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dengan menggunakan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2013:12) dalam .

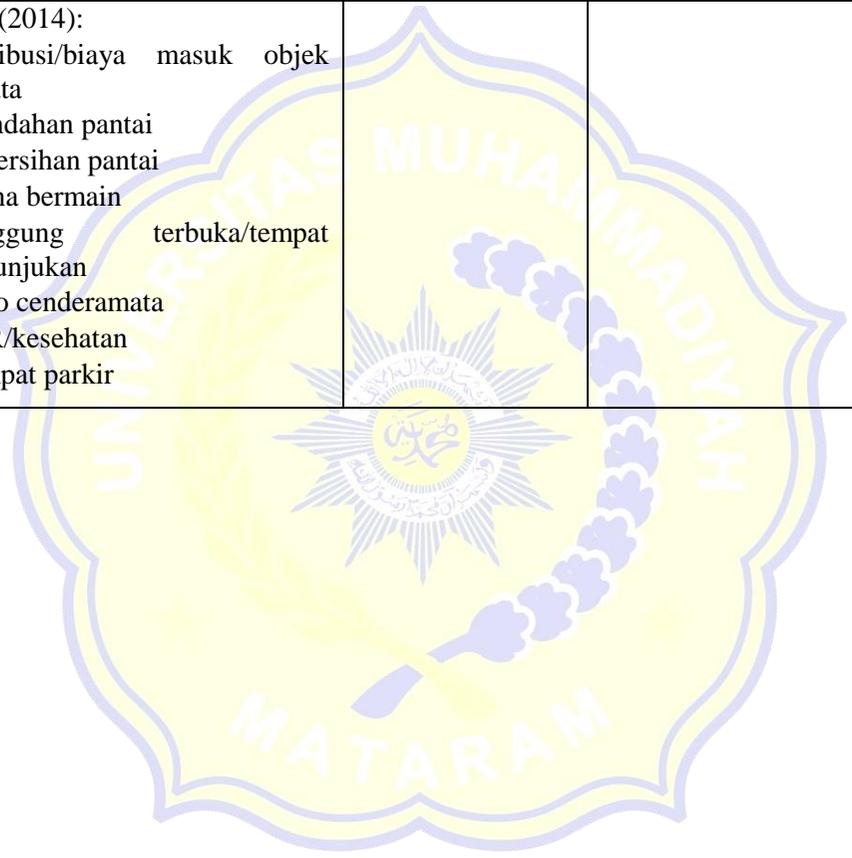
3.3 Variabel

Variabel penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009) dalam (Jamaludin, 2018). Berikut merupakan variabel dan kebutuhan data dalam penelitian.

Tujuan	Teori	Variabel Terpilih	Sub Variabel	Metode Analisis
Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pantai Rambang	Ratu, Sagay, & Manginsela (2018): <ul style="list-style-type: none"> • Keandalan (<i>Reliability</i>) • Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) • Ketanggapan (<i>Responsivness</i>) • Jaminan (<i>Assurance</i>) • Empati (<i>Empathy</i>). 	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya Masuk Terjangkau • Harga Makanan 	Deskriptif kuantitatif
		Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata • Areal parkir • Kebersihan di dalam objek wisata • Penataan dan kerapian lokasi • Pelayanan pengunjung • Keindahan dan pemandangan objek wisata • Fasilitas sarana dan prasarana 	Deskriptif kuantitatif
		Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat • Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas 	Deskriptif kuantitatif

Tujuan	Teori	Variabel Terpilih	Sub Variabel	Metode Analisis
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata • Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) 	
		Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan menghubungi petugas objek wisata • Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian. 	

Tujuan	Teori	Variabel Terpilih	Sub Variabel	Metode Analisis
	Wijono (2014): <ul style="list-style-type: none"> • Retribusi/biaya masuk objek wisata • Keindahan pantai • Kebersihan pantai • Arena bermain • Panggung terbuka/tempat pertunjukan • Toko cenderamata • SAR/kesehatan • Tempat parkir 			



3.4 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung Pantai Rambang bulan Agustus 2021 hingga Agustus 2022. Terdapat beberapa karakteristik yang ditentukan dalam pengambilan sampel, beberapa karakteristik tersebut di antara lain adalah, umur (15-24 tahun, 25-34 tahun, di atas 34 tahun), pendidikan (SMP, SMA, Perguruan Tinggi) dan pekerjaan (petani, pegawai swasta, buruh, wirausaha, PNS, pelajar/mahasiswa, TNI/POLRI). Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah rumus Slovin. Perhitungannya adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

N = populasi (jumlah pengunjung Pantai Rambang bulan Agustus 2021- Agustus 2022)

n = jumlah sampel yang akan diteliti

e = tingkat kesalahan penarikan sampel (0,1)

$$n = \frac{12.144}{1 + (12.144)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{12.144}{1 + (12.144)(0,01)}$$

$$n = \frac{12.144}{1 + 121,44}$$

$$n = \frac{12.144}{122,44}$$

$$n = 99,18 = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 100 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel manusia adalah teknik *accidental sampling (convencience)*. *Accidental sampling* adalah pengambilan data berdasarkan kebetulan, yang mana siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan, itulah yang akan dijadikan sampel, selama sampel tersebut sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* karena dalam pelaksanaannya lebih mudah dibandingkan dengan metode lain serta tidak membutuhkan waktu yang lama.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo, 2002) dalam (Anonim, 2013). Berdasarkan dari kutipan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

3.5.1 Observasi

Metode observasi menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau objek lain yang diselidiki. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi terbuka di mana peneliti dalam pengumpulan data menyatakan sebenarnya kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian. Jadi, informan yang ada di sekitar objek wisata potensial tersebut mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Objek yang di observasi adalah terkait potensi wisata di Pantai Rambang, Kecamatan Sakra Timur beserta strategi pengembangannya.

3.5.2 Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden. Menurut Creswell (2016: 5), wawancara bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, dimana sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman sendiri. Pengambilan data dengan wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan data tambahan yang tidak diperoleh pada saat observasi di lokasi penelitian. Wawancara ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan kunci yaitu Kepala Desa pada lokasi wisata tersebut serta pemuda-pemuda desa yang tergabung dalam pokdarwis. Dengan wawancara ini, diperoleh data-data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

3.5.3 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan studi pustaka berupa penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepariwisataan.

3.5.4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2017). Dokumen yang digunakan dalam penelitian dapat bermacam-macam, misalnya berupa foto, gambar, video ataupun data-data yang didokumentasikan dalam berbagai macam bentuk. Pada penelitian ini, digunakan dokumentasi berupa foto-foto yang membuktikan tentang lokasi yang sedang diteliti dan mendukung observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Sakra Timur.

3.5.5 Kuesioner

Sugiono (2017:142) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah pengunjung Pantai Rambang.

3.6 Teknik Analisis

Dalam melakukan analisis tingkat kepuasan, diperlukan sebuah metode analisis. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan adalah analisis Skala Likert.

a. Analisis Skala Likert

Skala Likert merupakan salah satu skala pengukuran yang digunakan dalam masalah penelitian perilaku. Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Likert, 1932) dalam (Budiaji, 2013). Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria yang berbeda yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, dan sangat puas. Hal tersebut dilakukan agar kriteria jawaban yang didapatkan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga analisis jawaban dari responden lebih mudah untuk dilakukan. Penjabaran dari Skala Likert adalah sebagai berikut.

Pada penelitian ini, jawaban tertinggi dari masing-masing pertanyaan diberi nilai 5 sedangkan jawaban terendah diberi nilai 1. Jawaban yang berada di antara kedua nilai tersebut disesuaikan dengan tingkatan jawaban yang telah ditentukan. Penjelasan lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut.

SP	: Sangat Puas	= 5
P	: Puas	= 4
C	: Cukup	= 3

TP : Tidak Puas = 2

STP : Sangat Tidak Puas = 1

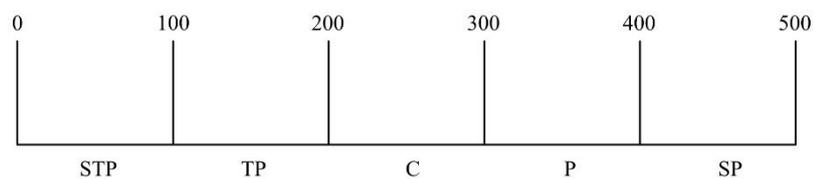
Selanjutnya dilakukan penghitungan skor dari masing-masing jawaban. Jumlah Skor Tiap Kriteria = Capaian Skor \times Jumlah Responden. Lebih jelasnya dapat dilihat pada perhitungan berikut.

Skor tertinggi = 5 (Jawaban Terbaik) \times 100 (Jumlah Responden Terbanyak) = 500

Skor terendah = 1 (Jawaban Terburuk) \times 0 (Jumlah Responden Terkecil) = 0

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan adalah skor tertinggi = 500 (sangat puas), jumlah skor terendah = 0 (sangat tidak puas).

Interpretasi nilai:



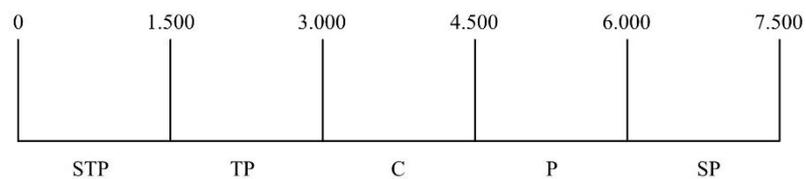
Gambar 3.1 Interpretasi Nilai dari Masing-Masing Kriteria

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan: Jumlah Skor seluruh Kriteria = Capaian Jumlah Skor \times Jumlah Responden \times Jumlah instrument pertanyaan. Jumlah instrumen pertanyaan dari kuesioner ini adalah 15 pertanyaan. Pertanyaan dari kuesioner tersebut terdiri dari empat pertanyaan mengenai karakteristik pengunjung dan 15 pertanyaan mengenai kepuasan pengunjung terhadap 15 sub variabel yang telah ditentukan.

Skor tertinggi = 5 (Jawaban Terbaik) \times 100 (Jumlah Responden Terbanyak) \times 15
= 7.500

Skor terendah = 1 (Jawaban Terburuk) × 0 (Jumlah Responden Terkecil) × 15 = 0

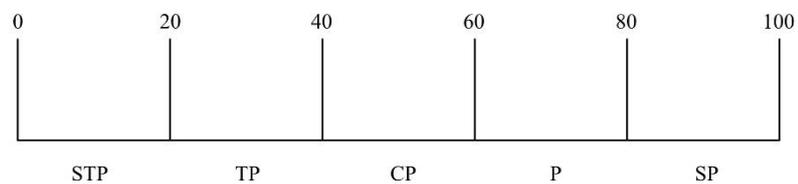
Jumlah skor ideal untuk semua jawaban = 7.500 (sangat puas),
jumlah skor terendah = 0 (sangat tidak puas).



Gambar 3.2 Interpretasi Nilai dari Seluruh Kriteria

Teknik analisis data tingkat kepuasan pengunjung dengan menggunakan pengukuran Skala Likert adalah sebagai berikut.

$$\text{Tingkat Kepuasan Pengunjung} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100\%$$



Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Pengunjung

Keterangan: Kriteria interpretasi skor

Angka 0% - 20% = Sangat tidak puas

Angka 21% - 40% = Tidak puas

Angka 41% - 60% = Cukup

Angka 61% - 80% = Puas

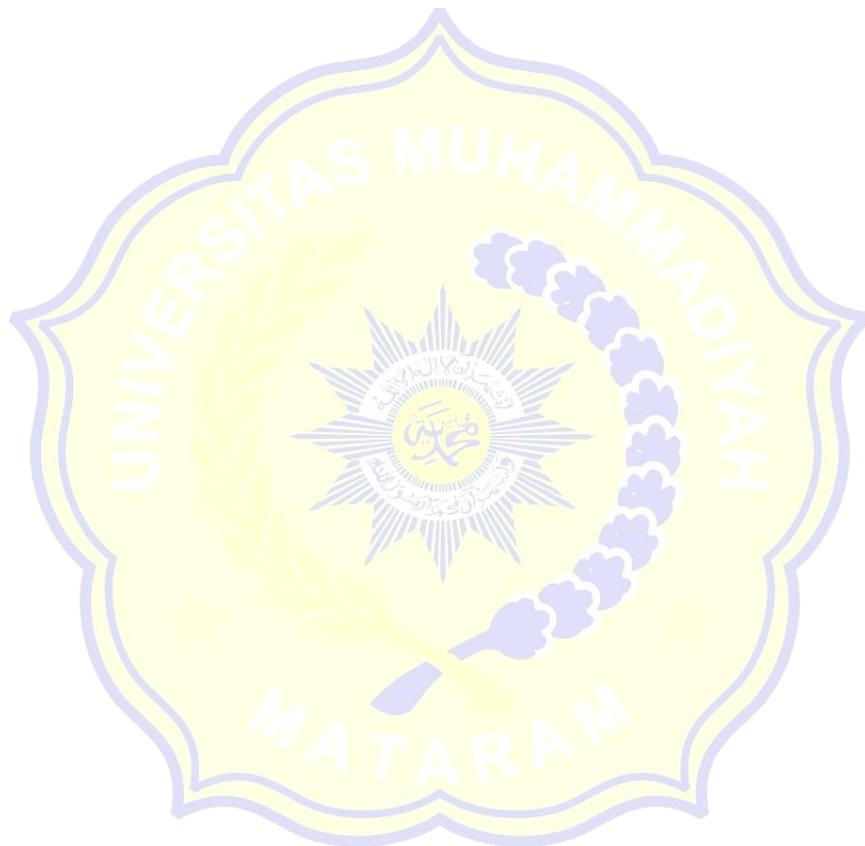
Angka 81% - 100% = Sangat puas

3.7 Tahapan Penelitian

Beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Menentukan lokasi penelitian didukung dengan pengumpulan isu

- b. Menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian
- c. Melakukan studi literatur (kajian pustaka)
- d. Menentukan variabel dan sumber data
- e. Menyusun desain survei
- f. Mengumpulkan data primer dan skunder
- g. Tabulasi data dan analisis data
- h. Membuat kesimpulan hasil penelitian



3.8 Desain Survei

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Diperlukan	Sumber Data	Cara Pengumpulan Data	Metode Analisis	Output
Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Pantai Rambang	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya Masuk Terjangkau • Harga Makanan 	Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan	Survei	Survei primer (kuesioner)	Deskriptif kuantitatif	Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pantai Rambang sebagai destinasi pariwisata
	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata • Areal parkir • Kebersihan di dalam objek wisata • Penataan dan kerapian lokasi • Pelayanan pengunjung • Keindahan dan pemandangan objek wisata • Fasilitas sarana dan prasarana 		Survei	Survei primer (kuesioner)	Deskriptif kuantitatif	
	Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan 		Survei	Survei primer (kuesioner)	Deskriptif kuantitatif	

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Diperlukan	Sumber Data	Cara Pengumpulan Data	Metode Analisis	Output
		keluhan pengunjung cepat dan tepat <ul style="list-style-type: none"> • Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas 					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata • Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) 		Survei	Survei primer (kuesioner)	Deskriptif kuantitatif	
	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan menghubungi petugas objek 		Survei	Survei primer (kuesioner)	Deskriptif kuantitatif	

Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Diperlukan	Sumber Data	Cara Pengumpulan Data	Metode Analisis	Output
		wisata <ul style="list-style-type: none"> • Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian. 					

