

**SKRIPSI**  
**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP**  
**FASILITAS PARIWISATA OBJEK WISATA PANTAI GADING**  
**KOTA MATARAM**

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



**Disusun Oleh :**

**Dwi Putri Yuli Yani**  
**418130023**

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

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS  
PARIWISATA OBJEK WISATA PANTAI GADING KOTA MATARAM**

Disusun Oleh:

**DWI PUTRI YULI YANI**

**418130023**

**Mataram, 31 Oktober 2023**

**Pembimbing I,**

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

**Pembimbing II,**

**Rasvid Ridha, ST., M. Si**  
**NIDN. 0809089002**

**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

**Dekan,**

**Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc**

**NIDN. 0806027101**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS  
PARIWISATA OBJEK WISATA PANTAI GADING KOTA MATARAM**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**NAMA : DWI PUTRI YULI YANI**

**NIM : 418130023**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari, Kamis 19 Oktober 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

1. Penguji I : Agus Kurniawan, S.IP., M.Eng
2. Penguji II : Rasyid Ridha, ST., M. Si
3. Penguji III : Ardi Yuniarman, ST., M.Sc

**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

**Dekan,**



**Dr. H. Aji Syaitendra Ubaidillah, ST., M.Sc**

**NIDN. 0806027101**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

NAMA : Dwi Putri Yuli Yani  
NIM : 418130023  
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota  
Judul Skripsi : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading 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 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 di buktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mataram, 3 November 2023

Penulis,



**Dwi Putri Yuli Yani**

**NIM. 418130023**



**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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

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

Nama : Dwi Putri Yuli Yani  
 NIM : 418130023  
 Tempat/Tgl Lahir : Bima, 7 Juli 1999  
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota  
 Fakultas : Teknik  
 No. Hp : 085 330 509.103  
 Email : Putri.yulianidwi@gmail.com

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

IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP  
 FASILITAS PARIWISATA OBJEK WISATA PANTAI GADING KOTA  
 MATARAM

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%**

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, 03.NOVEMBER.....2023

Penulis



Dwi Putri Yuli Yani  
 NIM. 418130023

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. PEPRUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

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

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Dwi Putri Yuli Yani  
NIM : 418130023  
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 7 Juli 1999  
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas : Teknik  
No. Hp/Email : 085 330 509 103  
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:

IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUSAMAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS  
PARIWISATA OBJEK WISATA PANTAI GADUNG KOTA MATARAM

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, 03. NOVEMBER 2023  
Penulis



Dwi Putri Yuli Yani  
NIM. 418130023

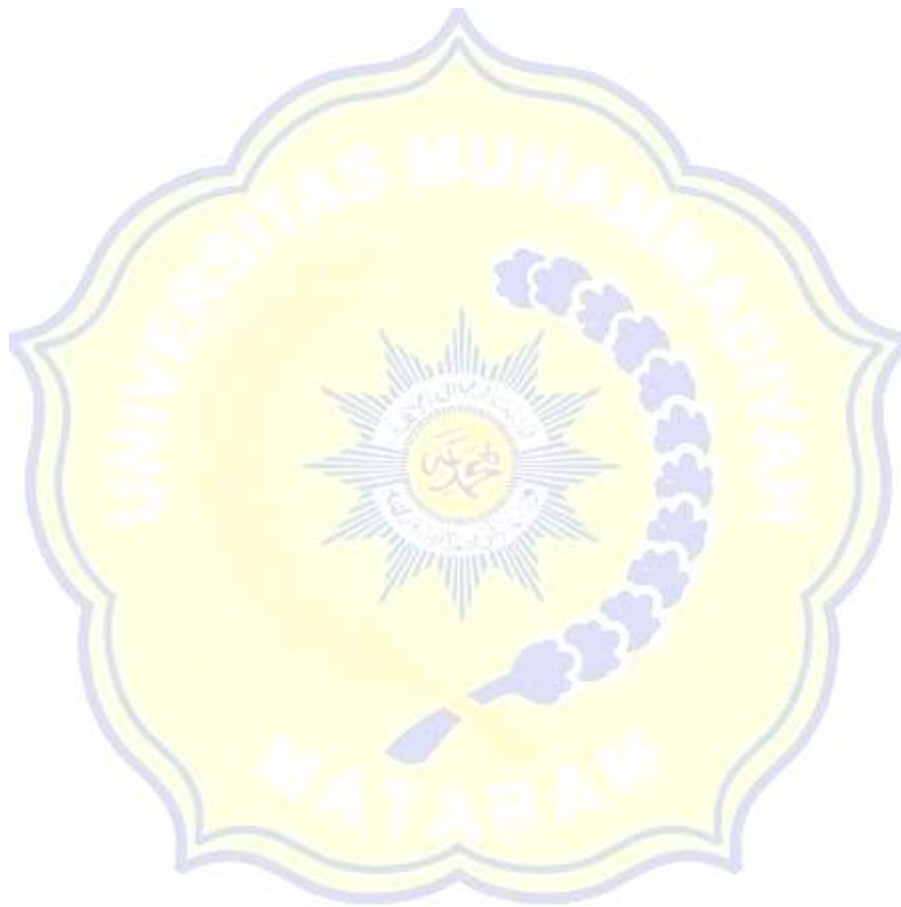
Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## **MOTO HIDUP**

“ maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap”. (QS. AL-Insyirah:6-8).



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan semua nikmat kesehatan dan nikmat kesempatan serta kemudahan disetiap langkah dan proses selama pengerjaan dan penyelesaian tugas akhir/skripsi ini. Tidak lupa juga selalu ucapkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan serta membawa ummat manusia dari alam yang gelap gulita ketempat lebih baik sampai dengan saat ini.

Skripsi dengan judul “ **Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram** “. Telah rampung disusun. Rampungnya penyusunan penelitian dengan judul tersebut, tidak menandakan bahwa penelitian ini sudah sempurna dan tanpa kekurangan. Melalui sepatah kata sambutan ini, penulis mengharap bagi para khayalak umum mapun dari kalangan akademisi, dapat memberikan masukan dan saran serta kritikan yang akan sangat membantu untuk memperbaiki penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

Pada kesempatan kali initalah lupa penulisan pengucapan terimakasih kepada semua pihak yang membantu penulis selama menyusun tugas akhir/skripsi ini. Serta ucapan terimakasih kepada :

1. Dae saya M. Yasin dan mama saya Sumarni yang telah berjuang, membesarkan serta menyekolahkan, membiayai sekolah dan kehidupan saya sampai saat ini, yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta motivasi untuk saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan berkat doa dan dukungan dari kedua orang tua saya. Karena kedua orang tua saya yang menjadi alasan utama untuk saya berjuang sampai saat ini dan keinginan saya untuk melihat dae dan mama tersenyum bahagia sampai akhir waktu nanti.



2. Untuk kakak saya Linda Triyani S.Pd dan adik saya Moh. Ferdiansyah Putra yang saya sangangi yang tiada henti mendukung, mendoakan, memotivasi serta memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
3. Untuk Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Untuk ibu Febrita Susanti, ST., M.Eng selaku ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota yang senantiasa memberikan arahan, dukungan dan motivasi.
5. Untuk kedua dosen pembimbing saya pak Agus Kurniawan, S.IP., M.Eng selaku dosen pembimbing I yang selalu membantu, membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini, dan juga terimakasih untuk dosen pembimbing ke II saya pak Rasyid Ridha, ST., M.Si yang senantiasa membantu serta memberikan masukan dan arahan selama pengusunan kripsi ini.
6. Untuk Oki Irawan yang selalu senantiasa membantu, mendukung serta memberikan motivasi kepada saya dan menjadi orang pertama yang selalu direpotkan selama kuliah sampai penyusunan skripsi ini.
7. Untuk sahabat saya Nurul Hizratul, S.PWK, Mita Parasti S.PWK, Nila Apriani S.PWK, Baiq Dita Mustika, Nurhidayah S.PWK dan Baiq Eliana Sari S.PWK yang selalu membantu, mendukung dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman dan kakak tingkat angkatan PWK 16, 17, dan 18 yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.
9. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang sejauh ini mampu menyelesaikan skripsi dan bertahan hingga sampai saat ini, dan terimakasih untuk semua perjuangan yang telah dilakukan, tetap semangat.

**Mataram, 3 November 2023**

**Dwi Putri Yuli Yani**

**NIM:418130023**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram. Objek wisata pantai gading merupakan salah satu objek wisata yang berada di Kota Mataram. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata pantai gading dengan jumlah sampel 97 orang menggunakan *accidental sampling*, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi. Adapun teknik analisis menggunakan skala likert serta uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata memiliki nilai tinggi yaitu kategori “Sangat Puas” dan “Puas” dengan persentase 60% - 79% dan 80% - 100%. hal ini dilihat dari 8 sub variabel penelitian yang digunakan yaitu fasilitas toilet umum, fasilitas tempat sampah, fasilitas tempat ibadah, fasilitas tempat makan, fasilitas tempat parkir, instalasi air minum (*portable*, tempat pembuangan limbah PKL, dan aksesibilitas, artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata objek wisata pantai gading sudah mampu memuaskan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata. Akan tetapi, dalam hal ini masih terdapat kekurangan yang dinilai oleh wisatawan “Kurang Puas” dan “Tidak Puas”, seperti kurang tersedianya pemisahan toilet pria dan wanita, tidak tersedianya pemisahan sampah organik dan non organik, kondisi fisik tempat sampah, dan tidak tersedianya instalasi air minum (*portable*).

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Fasilitas Wisata

## ABSTRACT

*This study aims to determine the extent to which the Level of Visitor Satisfaction with the Tourism Facilities of Gading Beach Tourism Objects in Mataram City. The tourist destination Gading Beach is one of the traveler destinations in Mataram City. Descriptive quantitative research is used in this sort of study, and the population is tourists who visit Gading Beach attractions. A sample size of 97 people was chosen by accident sampling, and data was gathered via observation, questionnaires, and documentation. A Likert scale, as well as validity and reliability tests, are used in the analysis process. The study's findings indicate that traveler satisfaction with tourism amenities is high, with percentages of 60% - 79% and 80% - 100% for the "Very Satisfied" and "Satisfied" categories, respectively. This result is seen from the 8 research sub-variables used, namely public toilet facilities, trash facilities, places of worship facilities, dining facilities, parking facilities, drinking water installations (portable, street waste disposal sites, and accessibility, meaning that the level of visitor satisfaction with the tourism facilities of the Gading beach tourist attraction has been able to satisfy tourists in carrying out tourism activities. However, in this case, there are still shortcomings that are considered by tourists "Less Satisfied" and "Unsatisfied," such as the lack of separation of male and female toilets, the unavailability of separation of organic and non-organic waste, the physical condition of the trash can, and the unavailability of drinking water installations (portable).*

**Keywords:** *Satisfaction Level, Tourist Facilities*

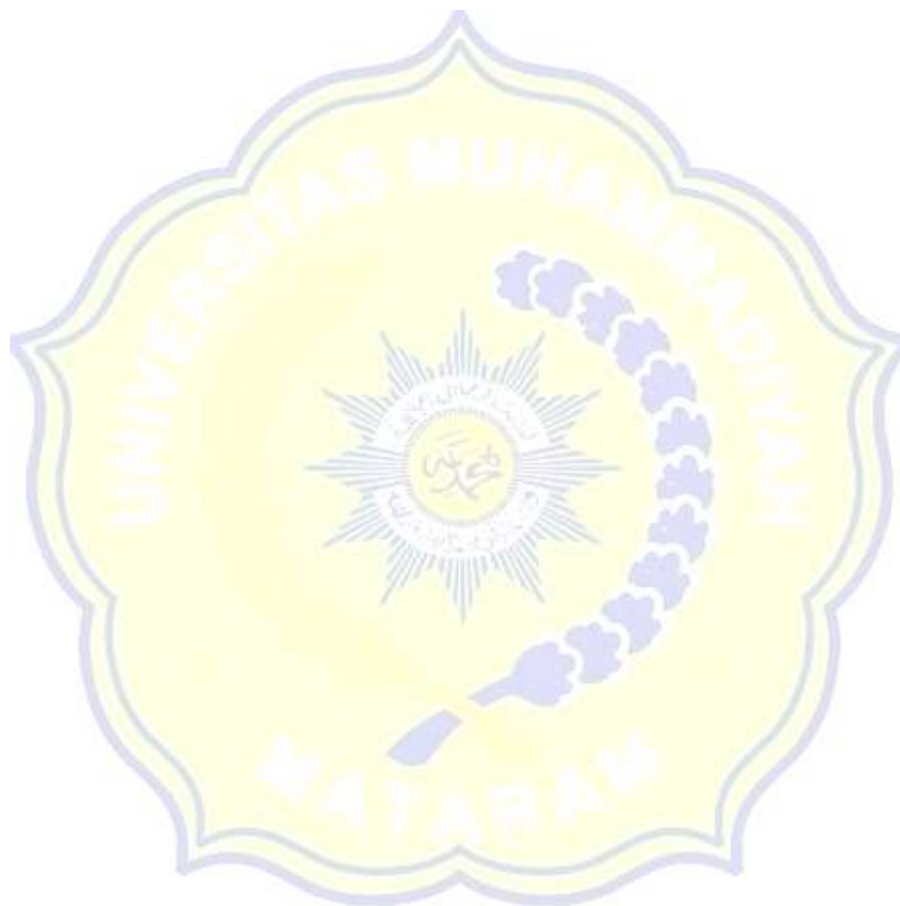


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR PETA .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
1.7 Kerangka Berpikir.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Terminologi Judul.....	10
2.1.1 Identifikasi.....	10
2.1.2 Tingkat .....	10
2.1.3 Kepuasan .....	10
2.1.4 Pengunjung.....	10
2.1.5 Fasilitas.....	10
2.1.6 Objek Wisata .....	10
2.1.7 Pantai Gading .....	11
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pariwisata .....	11
2.2.2 Komponen Pariwisata .....	11
2.2.3 Jenis-jenis Pariwisata .....	12
2.2.4 Fasilitas Wisata .....	14

2.2.5 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	18
2.2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	18
2.2.7 Kepuasan Wisatawan .....	18
2.3 Tinjauan Kebijakan .....	19
2.3.1 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.....	19
2.3.2 Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 050, 13-366 Tahun 2019 Tentang Penetapan 99 Lokasi Desa Wisata Di Provinsu Nusa Tenggara Barat Tahun 2019-2023 .....	20
2.3.3 Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2019-2025 .....	21
2.4 Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4 Populasi Dan Sampel .....	28
3.4.1 Populasi .....	28
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Analisis Skala Likert .....	35
3.6.2 Uji Validitas Dan Uji Reliabelitas.....	37
3.6.2.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Tahapan Penelitian.....	40
3.8 Desain Survey .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	45
4.2 Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	47
4.2.1 Profil Responden .....	47
4.2.2 Jawaban Responden Pantai Gading.....	50
4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	70
4.2.3.1 Uji Validitas.....	70
4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.2.4 Hasil Analisis Persentase Perhitungan Skala Likert .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>109</b>

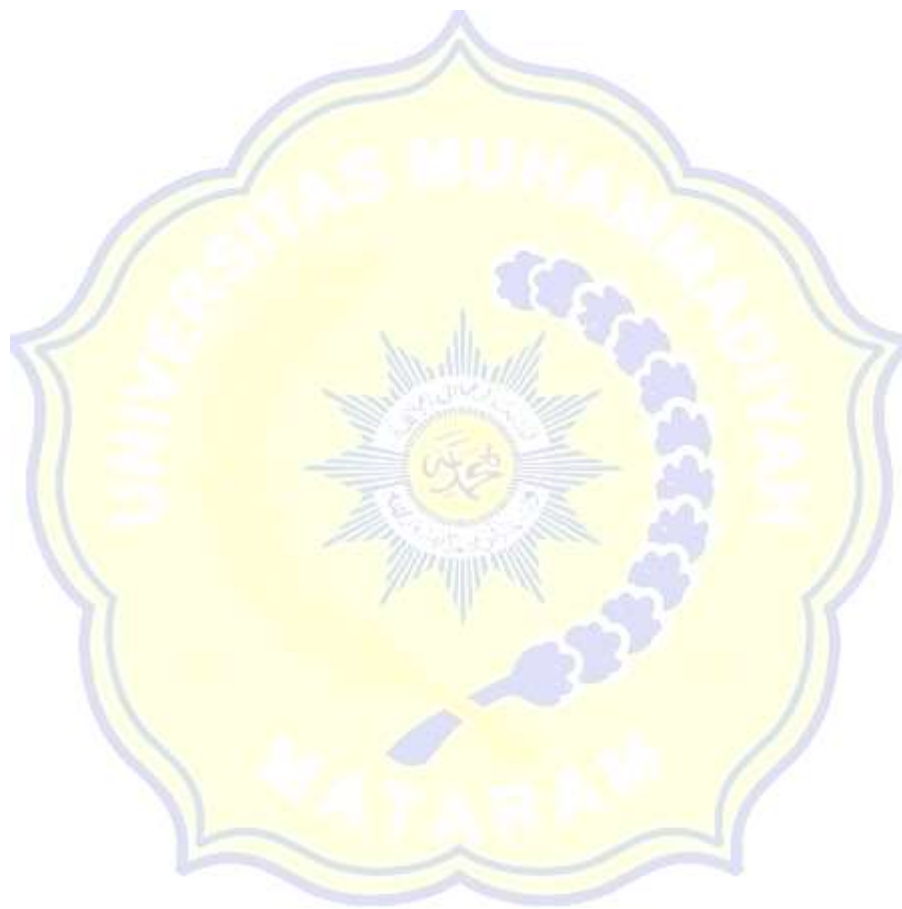
5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kondisi Eksisting Yang Tersedia Di Objek Wisata Pantai Gading.....	2
Tabel 1.2 Fasilitas Umum dan Prasarana Umum di Objek Wisata Pantai Gading .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Wisatawan Objek Wisata Pantai Gading Tahun 2018-2022 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	29
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Skor Skala Likert .....	35
Tabel 3.4 Rentang Jarak (Interval) Dan Interpretasi Persen .....	37
Tabel 3.8 Desain Survey .....	41
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Sekarbela.....	47
Tabel 4.2 Data Responden Objek Wisata Pantai Gading Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Data Responden Objek Wisata Pantai Gading Berdasarkan Usia Responden.....	48
Tabel 4.4 Data Responden Objek Wisata Pantai Gading Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Data Responden Objek Wisata Pantai Gading Berdasarkan Asal Daerah.....	49
Tabel 4.6 Jawaban Responden .....	51
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji Validitas .....	70
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.9 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Fasilitas Toilet Umum.....	76
Tabel 4.10 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Fasilitas Tempat Sampah.....	82
Tabel 4.11 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Fasilitas Tempat Ibadah.....	86
Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Fasilitas Tempat Makan .....	91
Tabel 4.13 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Fasilitas Tempat Parkir.....	94
Tabel 4.14 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Instalasi Air Minum ( <i>Portable</i> ).....	98
Tabel 4.15 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap Tempat Pembuangan Limbah PKL.....	101

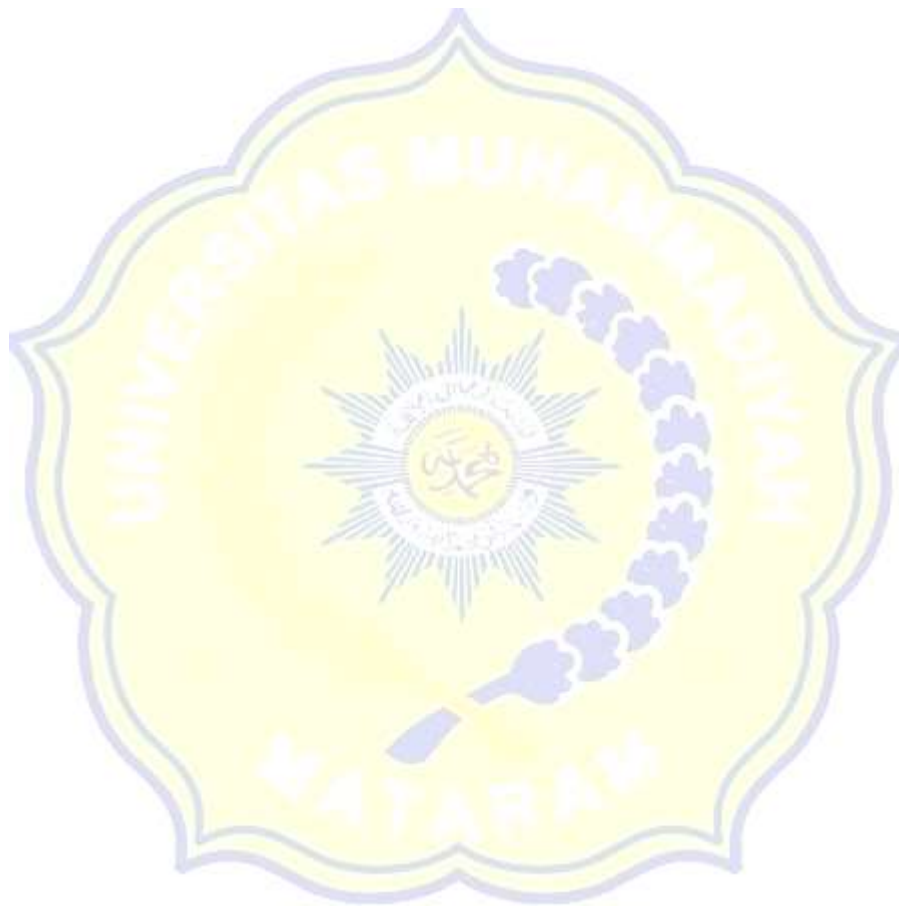
Tabel 4.16 Hasil Analisis Pengukuran Skala Likert Terhadap  
Aksesibilitas ..... 104





## DAFTAR PETA

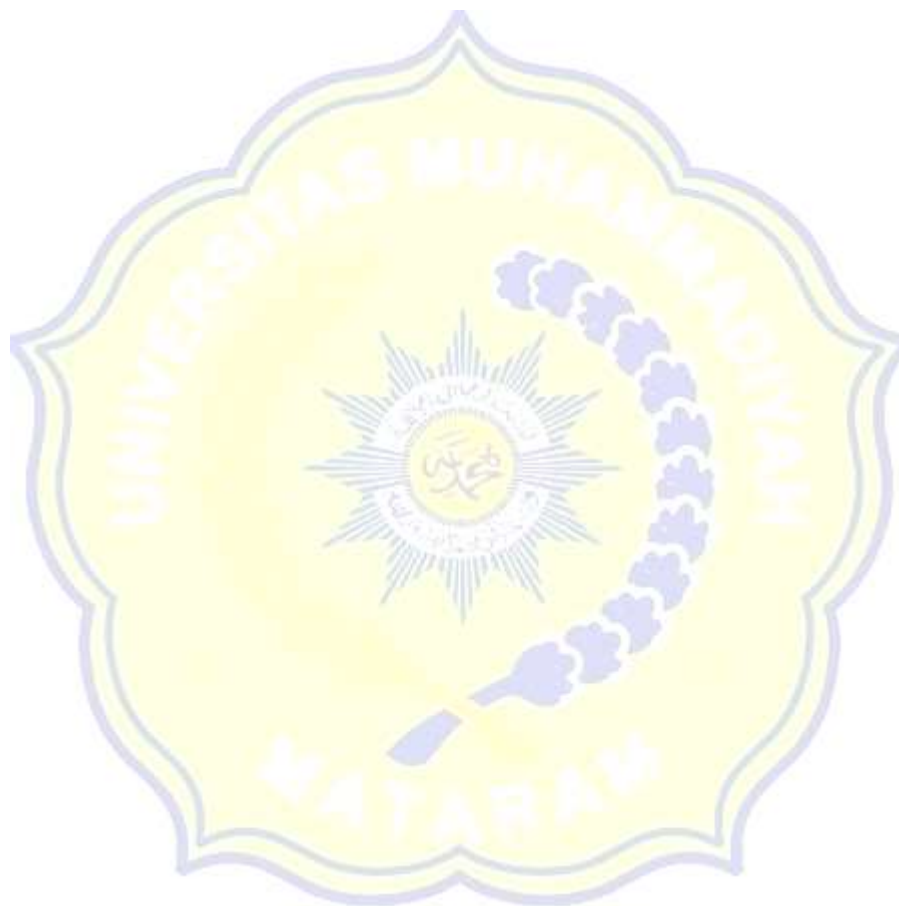
Peta 1.1 Lokasi Objek Wisata Pantai Gading Kelurahan Jempong Baru .....	7
Peta 4.1 Batas Administrasi Kelurahan Jempong Baru .....	46
Peta 4.2 Persebaran Sarana dan Prasarana Objek Wisata Pantai Gading .....	98
Peta 4.3 Persebaran Sarana dan Prasarana Objek Wisata Pantai Gading .....	99



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Kebersihan Toilet Umum .....	54
Diagram 4.2 Hasil jawaban responden berdasarkan pemisahan antara toilet wanita dan pria .....	55
Diagram 4.3 Hasil jawaban responden berdasrkan terdapat air bersih di toilet .....	56
Diagram 4.4 Hasil jawaban responden berdasarkan jarak toilet dekat .....	56
Diagram 4.5 Hasil jawaban responden berdasarkan tersedianya tempat sampah.....	57
Diagram 4.6 Hasil jawaban responden berdasarkan pemisahan sampah organik dan nonorganik .....	58
Diagram 4.7 Hasil jawaban responden berdasarkan kondisi fisik tempat Sampah.....	59
Diagram 4.8 Hasil jawaban responden berdasarkan tersedianya tempat Ibadah.....	60
Diagram 4.9 Hasil jawaban responden berdasarkan kebersihan tempat Ibadah.....	60
Diagram 4.10 Hasil jawaban responden berdasarkan kelengkapan alat shalat.....	61
Diagram 4.11 Hasil jawaban responden berdasarkan harga makan yang ditawarkan terjangkau .....	62
Diagram 4.12 Hasil jawaban responden berdasarkan kebersihan tempat Makan.....	63
Diagram 4.13 Hasil jawaban responden berdasarkan tarif parkir .....	63
Diagram 4.14 Hasil jawaban responden berdasarkan tersedianya petugas Parkir .....	64
Diagram 4.15 Hasil jawaban responden berdasarkan keamanan tempat Parkir .....	65
Diagram 4.16 Hasil jawaban responden berdasarkan tersedianya instalasi air minum (portable) .....	65
Diagram 4.17 Hasil jawaban responden berdasarkan ke-higenisan instalasi air minum (portable) .....	66
Diagram 4.18 Hasil jawaban responden berdasarkan tersedianya tempat pembuangan limbah PKL.....	67
Diagram 4.19 Hasil jawaban responden berdasarkan kondisi fisik tempat pembuangan limbah PKL.....	67
Diagram 4.20 Hasil jawaban responden berdasarkan kemudahan jalan menuju objek wisata.....	68

Diagram 4.21 Hasil jawaban responden berdasarkan kondisi jalan..... 69  
Diagram 4.22 Hasil jawaban responden berdasarkan jarak menuju objek  
wisata dari jalan besar ..... 70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....	9
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	40
Gambar 4.20 Toilet Umum Objek Wisata Pantai Gading.....	79
Gambar 4.21 Tandon Air Objek Wisata Pantai Gading.....	80
Gambar 4.22 Tempat Sampah Objek Wisata Pantai Gading .....	83
Gambar 4.23 Kondisi Fisik Tempat Sampah Objek Wisata Pantai Gading ....	84
Gambar 4.24 Tempat Ibadah Objek Wisata Pantai Gading .....	87
Gambar 4.25 Kebersihan Tempat Ibadah Objek Wisata Pantai Gading.....	88
Gambar 4.26 Kelengkapan Alat Shalat di Objek Wisata Pantai Gading .....	88
Gambar 4.27 Kebersihan Tempat Makan di Objek Wisata Pantai Gading.....	92
Gambar 4.28 Keamanan Tempat Parkir.....	96
Gambar 4.29 Air Galon Gratis Bagi Pengunjung di Objek Wisata Pantai Gading .....	99
Gambar 4.30 Saptik Tank Di Objek Wisata Pantai Gading.....	102
Gambar 4.31 Kondisi Fisik Saptik Tank di Objek Wisata Pantai Gading.....	103
Gambar 4.32 Jalan Menuju Objek Wisata Pantai Gading.....	106
Gambar 4.33 Kondisi Jalan di Objek Wisata Pantai Gading .....	107

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Unsur pembentuk pengalaman wisatawan yang utama adalah adanya daya tarik dari suatu tempat atau lokasi. Berkembangnya suatu usaha pariwisata tidak terlepas dari adanya dukungan prasarana, daya tarik obyek wisata itu sendiri dan usaha pendukung lainnya, mengingat karakteristik pariwisata yang memiliki banyak dimensi. (Habibi, Adi, & Syari, 2017) wisata pantai merupakan kegiatan wisata yang mengutamakan sumberdaya pantai dan budaya masyarakat pantai seperti rekreasi, olahraga dan menikmati pemandangan.

Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di jalur perlintasan dagang Indonesia bagian Timur. Provinsi NTB juga memiliki potensi pariwisata yang terkenal dan menarik, seperti tempat wisata Gunung Rinjani, Pantai Sengigi, Gunung Tambora, Pantai Lakei, Pantai Ampenan, Pantai Gading dan masih banyak lagi destinasi wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan.

Kota Mataram merupakan ibu kota dari provinsi Nusa Tenggara Barat yang memiliki potensi wisata yang diminati oleh masyarakat baik dari Kota Mataram sendiri maupun diluar dari Kota Mataram. Salah satu obyek wisata yang ada di Kota Mataram adalah Pantai Gading yang merupakan kawasan pesisir pantai yang masuk dalam wilayah Kelurahan Jempong Baru Kecamatan Sekarbela.

Berdasarkan pertimbangan tersebut dalam kebijakan pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat menetapkan Kelurahan Jempong Baru (Pantai Gading) sebagai desa wisata melalui Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 050, 13-366 Tahun 2019 Tentang Penetapan 99 Lokasi Desa Wisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019-2023. Objek wisata Pantai Gading merupakan salah satu wisata pantai yang ramai dikunjungi oleh wisatawan karena akses jalan bisa di tempuh dengan menggunakan kendaraan mobil ataupun motor.

Selain itu objek wisata Pantai Gading juga memiliki fasilitas wisata seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Kondisi Eksisting Yang Tersedia di Objek Wisata Pantai Gading Tahun 2023**

No	Fasilitas	Uraian
1.	Akses Jalan	Terdapat akses jalan masuk menuju objek wisata pantai gading yang sudah di beton.
2.	Tempat Beribadah	Objek wisata Pantai Gading memiliki 1 unit tempat ibadah berupa masjid.
3.	Toilet	Objek wisata Pantai Gading memiliki beberapa toilet
4.	Tempat Parkir	Objek wisata Pantai Gading memiliki tempat parkir yang dapat menampung kendaraan roda dua dan roda empat.
5.	Tempat Sampah	Objek wisata Pantai Gading menyediakan tempat sampah untuk menampung sampah dari pengunjung.
7.	Spot Foto	Terdapat arena spot foto yang dapat digunakan oleh pengunjung berupa tempat <i>selfie</i> dan <i>icon</i> Pantai Gading
8.	Tempat Makan	Objek wisata Pantai Gading menyediakan paket wisata kuliner yang menawarkan menu makanan kepada pengunjung.
9.	Wahana Liburan Anak-Anak	Terdapat wahana liburan anak-anak berupa odong-odong dan tempat mancing.

**Sumber: Hasil Observasi Tahun 2023**

Dengan adanya fasilitas tersebut sehingga dapat mempermudah pengunjung saat berada di objek wiata Pantai Gading.

**Tabel 1.2 Fasilitas Umum dan Prasarana Umum di Objek Wisata Pantai Gading**

No	Fasilitas Umum
1	Toilet
2	Tempat Parkir
3	Tempat Sampah
4	Tempat Beribadah
5	Tempat Makan
No	Prasarana Umum
1	Aksesibilitas

**Sumber: Hasil Observasi Tahun 2023**

(Lestari, Yulita, & Prabowo, 2020) Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tempat wisata yang dikunjunginya. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang berperan penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengunjung, pengunjung akan merasa puas dan nyaman apabila semua kebutuhan selama di lokasi objek wisata terpenuhi.

Fasilitas umum adalah sarana yang disediakan untuk kepentingan umum atau bersama, fasilitas umum bisa disediakan oleh pemerintah maupun swasta. (Cinderamata, 2020). Prasarana Umum adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). (Sari D. M., 2015). Dengan adanya fasilitas umum dan prasarana umum menjadi penunjang dalam terselenggaranya suatu proses kegiatan, segala sesuatu kegiatan membutuhkan fasilitas yang memadai untuk keberlangsungan kegiatan.

Adapun jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata Pantai Gading pada periode lima tahun terakhir dari tahun 2018 sampai tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Objek Wisata Pantai Gading  
Tahun 2018-2022**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan (Orang)
1	2018	9.598
2	2019	6.709
3	2020	1.032
4	2021	0
5	2022	3.320
Total		<b>20.659</b>

**Sumber: Data Dinas Pariwisata Kota Mataram 2023**

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas jumlah pengunjung dari tahun 2018 sampai tahun 2022 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan tertinggi yaitu 9.598 jiwa dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan terendah yaitu 0 disebabkan oleh adanya kegiatan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Covid 19. Sedangkan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2022 mengalami kenaikan yaitu 3.320 jiwa, karena di tahun 2022 sudah memasuki masa pemulihan atau menurunnya kasus covid 19.

Objek wisata Pantai Gading buka dari pukul 06:00 WITA - pukul 18:00 WITA. Di pantai ini pengunjung bisa menikmati indahny panorama *sunset* saat matahari terbenam sehingga pengunjung ramai berdatangan pada sore hari. Pantai Gading memiliki banyak pohon yang memberikan kesejukan bagi pengunjung.

Karakteristik wisatawan yang datang berkunjung di kawasan wisata pantai objek wisata pantai gading berasal dari berbagai umur antara lain pengunjung anak-anak (usia <12 rahun), pengunjung remaja (usia 12-18 tahun) dan pengunjung dewasa (usia > 18 tahun) dari tingkatan usia pengunjung tersebut berhubungan dengan motivasi kunjungan berwisata yaitu adanya wisata kuliner, permainan untuk anak-anak (odong-odong) yang lebih sebagai wisata keluarga. Sedangkan untuk pengunjung remaja dan dewasa selain wisata kuliner, sekaligus melakukan obrolan santai kerana pantai yang teduh dan sejuk. Selain itu pengunjung yang datang di Pantai Gading tidak hanya wisatawan dari Kota



Mataram juga melainkan wisatawan dari luar Kota Mataram (wisatawan lingkup provinsi Nusa Tenggara Barat).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melihat apakah pengunjung merasa puas atau tidak puas terhadap fasilitas umum dan prasarana umum yang ada pada objek wisata Pantai Gading, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah yang dapat disebutkan adalah bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata objek wisata Pantai Gading di Kota Mataram ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian yang dapat disebutkan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata objek wisata Pantai Gading di Kota Mataram.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup terbagi atas 2 ruang lingkup yaitu Ruang Lingkup Wilayah dan Ruang Lingkup Materi.

#### **1. Ruang Lingkup Wilayah**

Lokasi penelitian berada di Pantai Gading Kelurahan Jempong Baru Kota Mataram. Adapun batas-batas administrasi Kelurahan Jempong Baru Kota Mataram adalah sebagai berikut:

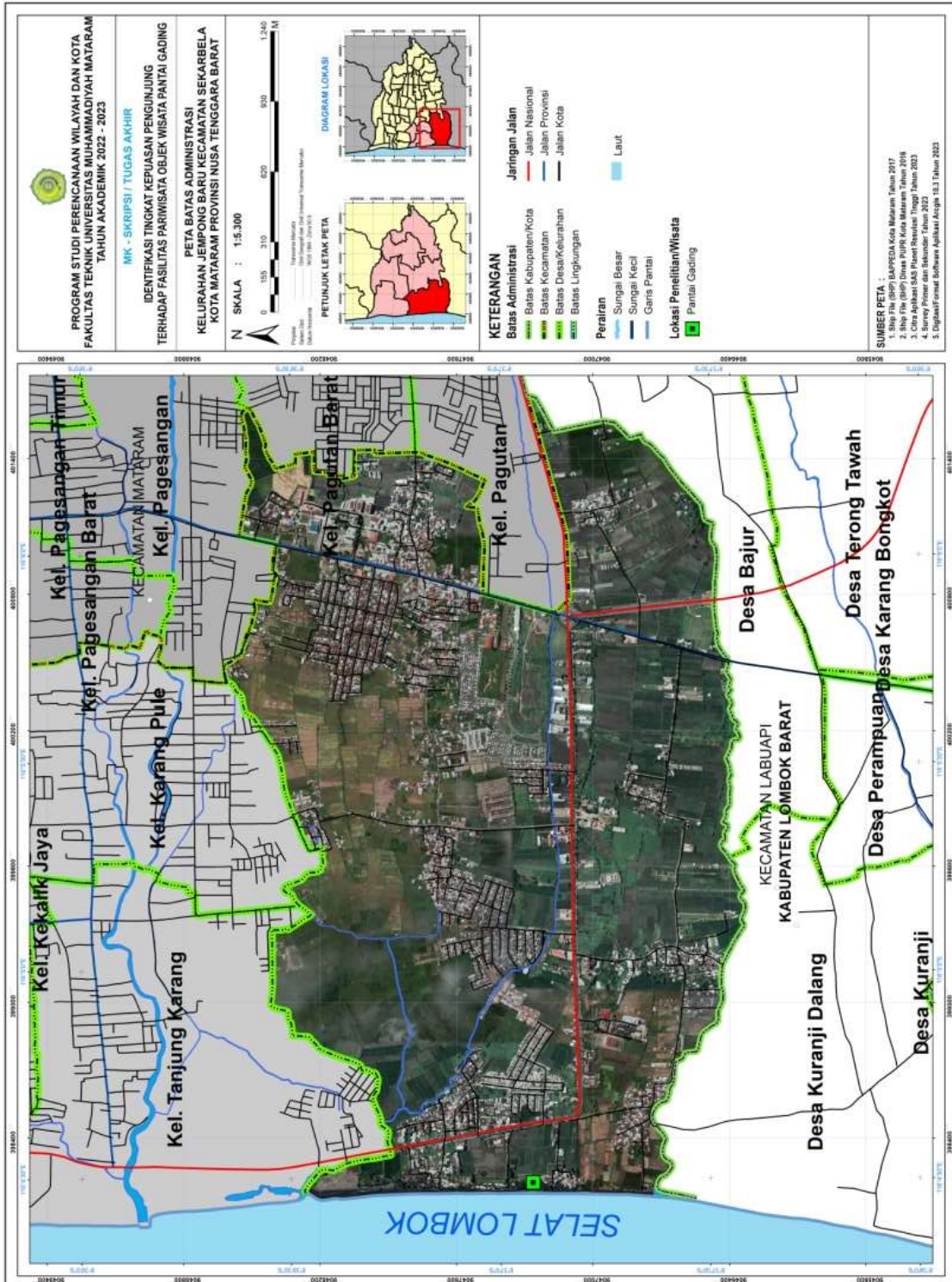
Selata : Desa Kuranji Dalang Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat

Utara : Kelurahan Tanjung Karang dan Kelurahan Karang Pule

Barat : Selat Lombok

Timur : Kelurahan Pagutan Kecamatan Mataram

**Peta 1.1 Lokasi Objek Wisata Pantai Gading Kelurahan Jempong Baru**  
**Sumber: Digitasi Aplikasi Arcgis 10.3 Tahun 2023**



## 2. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi pada penelitian ini difokuskan pada identifikasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata objek wisata Pantai Gading Kota Mataram.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah agar dapat menjadi masukan bagi pengelola objek wisata pantai gading atau pemerintah kedepannya.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian ini dilakukan dengan sistematikan pembahasan sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup baik ruang lingkup lokasi dan materi, manfaat penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

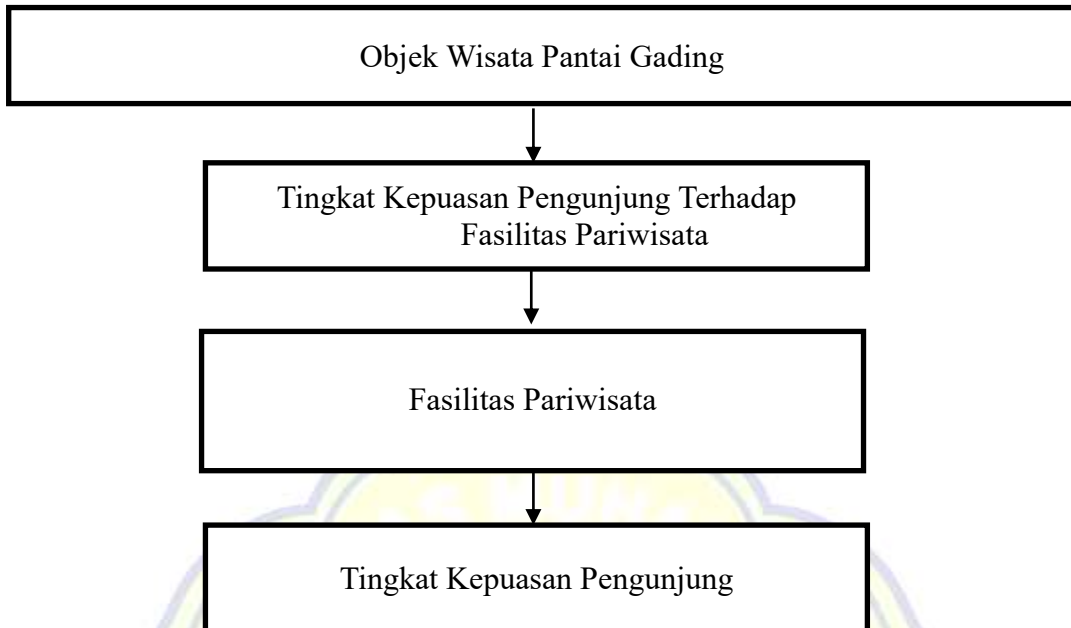
- Bab II Pustaka

Dalam bab ini membahas tentang terminologi judul penelitian, landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, tinjauan kebijakan serta penelitian terdahulu.

- Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, tahap persiapan, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis data, alur penelitian, variabel dan desain survey.

## 1.7 Kerangka Berpikir



***Gambar 1.1 kerangka Berpikir***

***Sumber: Desain Peneliti 2023***

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Terminologi Judul**

Penelitian ini berjudul “*Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram*” dengan penjabarannya sebagai berikut:

##### **2.1.1 Identifikasi**

Menurut Poerwadarminto dalam (Andika D.L. Tumuli, 2017), identifikasi adalah penentuan atau penetapan identitas seseorang atau benda.

##### **2.1.2 Tingkat**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tingkat adalah tinggi atau rendahnya suatu (kedudukan, jabatan, kemajuan, peradaban dan sebagainya).

##### **2.1.3 Kepuasan**

Menurut Kolter dan Keller dalam (Hartono, 2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap ekspektasi mereka.

##### **2.1.4 Pengunjung**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengunjung adalah orang yang mengunjungi suatu tempat.

##### **2.1.5 Fasilitas**

Menurut (Nasution, Anom, & Karim, 2020) adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tempat wisata yang di kunjunginya.

##### **2.1.6 Objek Wisata**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), objek wisata merupakan perwujudan ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya, sejarah bangsa, dan keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi wisatawan.

##### **2.1.7 Pantai Gading**

Merupakan salah satu wisata pantai yang ada di Kota Mataram.

Berdasarkan tinjauan pengertian judul diatas, **“Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram”** dapat diartikan sebagai tinggi rendahnya kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Gading.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.1.1 Pariwisata**

Pariwisata diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam kurun waktu tertentu (sementara waktu) dengan tujuan semata-mata untuk kegiatan rekreasi dan bukan untuk mencari nafkah. Aktivitas pariwisata yang dilakukan juga dimaksudkan untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha atau pelaku pariwisata (Hermawati, 2020).

### **2.1.2 Komponen Pariwisata**

Dalam memenuhi kebutuhan wisatawan terdapat komponen pariwisata dalam mendukung destinasi pariwisata. Berdasarkan hal tersebut, menurut Cooper & Hall dalam (Hermawati, 2020) menyebutkan bahwa dalam suatu sistem kepariwisataan terdapat komponen utama yang harus dimiliki oleh suatu destinasi wisata sebagai berikut:

1. *Attraction* (atraksi) atau daya tarik wisata

Atraksi atau daya tarik wisata biasanya merupakan ciri khas yang dapat berasal dari sumber daya alam (keindahan alam, keanekaragaman hayati), kebudayaan, maupun hasil kreasi manusia yang mampu menjadi faktor penarik kunjungan wisatawan.

2. *Accessibility* atau aksesibilitas

Aksesibilitas adalah yang berkaitan erat dengan tingkat kemudahan menuju objek wisata, kondisi jalan, jarak menuju objek wisata, yang merupakan elemen terpenting karena sangat memengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi wisata tersebut.

### 3. *Amenities* atau fasilitas

Amenitas merupakan fasilitas pendukung yang terdapat di destinasi wisata dan dapat memudahkan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata seperti toilet, musholla, tempat parkir, tempat sampah, rumah makan/warung makan, harga tiket, harga makanan, bank/atm, puskesmas, dan lainnya. Amenitas dalam ini juga mencakup layanan akomodasi atau penginapan yang dibutuhkan oleh wisatawan.

### 4. *Ancillary* atau pelayan tambahan

*Ancillary* merupakan ketersediaan sebuah pengelola/ pokdarwis yang mengurus suatu wisata, dimana terdapat pemandu wisata dan layanan informasi untuk mempermudah wisatawan dalam melakukan kegiatan ke suatu tempat wisata.

## 2.1.3 Jenis-jenis Wisata

Menurut (Albasir, 2019) jenis-jenis wisata berdasarkan jenisnya dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu :

### a. Wisata alam, yang terdiri dari :

- 1) Wisata pantai (*Marine Tourism*), merupakan kegiatan pariwisata yang ditunjukkan oleh sarana dan prasarana untuk berenang, memancing, menyelam, dan olahraga lainnya, termasuk sarana dan prasarana akomodasi, makan dan minum.
- 2) Wisata etnik (*Etnik Tourism*) merupakan perjalanan untuk mengamati perwujudan kebudayaan dan gaya hidup masyarakat yang dianggap menarik.
- 3) Wisata cagar alam (*Ecoturismi*), merupakan wisata yang banyak dikaitkan dengan kegemaran akan keindahan alam, kesegaran hawa udara di pegunungan, keajaiban hidup binatang (margasatwa) yang langka, serta tumbuhan-tumbuhan yang jarang terdapat ditempat-tempat lain.

- 4) Wisata buru, merupakan wisata yang dilakukan di negeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakkan oleh berbagai agan atau biro perjalanan.
- 5) Wisata agro, merupakan jenis wisata yang mengorganisasikan perjalanan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, dan ladang pembibitan dimana wisata rombongan dapat mengadakan kunjungan dan tinjauan untuk tujuan studi maupun menikmati segarnya tanaman disekitarnya.

b. Wisata sosial-budaya, yang terdiri dari :

- 1) Peninggalan sejarah kepurbakalaan dan monumen, wisata ini termasuk golongan budaya, monumen nasional, gedung bersejarah, kota, desa, bangunan-bangunan keagamaan, serta tempat-tempat bersejarah lainnya seperti tempat bekas bertempuran (*battle field*) yang merupakan daya tarik wisata utama dibanyak negara.
- 2) Musium dan fasilitas budaya lainnya, merupakan wisata yang berhubungan dengan aspek alam dan kebudayaan di suatu kawasan atau daerah tertentu. Musium dapat dikembangkan berdasarkan pada temannya antara lain musium arkelogi, sejarah, etnologi, sejarah alam, seni dan kerajinan, ilmu pengetahuan dan teknologi, industri, maupun dengan tema khusus lainnya.



#### 2.1.4 Fasilitas Pariwisata

Menurut (Susetyarini & Masjoer, 2019) untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung maka perlu adanya fasilitas umum dan prasarana umum, sebagai berikut:

##### 1. Fasilitas Umum

- Toilet Umum

Toilet umum adalah fasilitas sanitasi yang mengakomodasi kebutuhan untuk membuang hajat yang digunakan oleh pengunjung wisata tanpa membedakan usia. Toilet umum dapat dilihat dari kebersihan toilet umum, pemisahan antara toilet wanita dan pria, air bersih di toilet, menurut (Wahyuningsih, 2018) jarak toilet dekat..

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 standar toilet umum yang harus dimiliki meliputi toilet pengunjung pria dan wanita yang harus terpisah dan pencahayaan udara dan toilet yang bersih.

- Tempat Sampah

Tempat sampah adalah tempat untuk menampung sampah pengunjung secara sementara. Tempat sampah dilihat dari tersedianya tempat sampah, pemisahan tempat sampah organik dan non organik, kondisi fisik tempat sampah.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 standar tempat sampah meliputi tersedianya tempat sampah tertutup organik dan non organik, tempat penampungan sampah sementara (TPS).

Tempat sampah dikategorikan baik apabila memenuhi kriteria yaitu:

- a. Terbuat dari bahan yang cukup kuat, ringan, tahan karat dan kedap air
- b. Permukaan bagian dalam halus dan rata
- c. Mempunyai tutup yang mudah di buka atau di tutup tanpa mengotori tangan
- d. Mudah di kosongkan
- e. Sampah tidak terletak pada genangan air dan berwarna terang. (Fadillah, 2021).

Berdasarkan Standar Nasional Indonesia 03-1733-2004 pada jaringan persampahan dengan jumlah 2500 jiwa dengan sarana pelengkap yaitu gerobak sampah dan bak sampah kecil dengan status penyediaan TPS.

- Tempat Ibadah

Tempat Ibadah merupakan sarana keagamaan yang diperlukan pengunjung saat berada di tempat wisata untuk melakukan ibadah dilihat dari tersedianya tempat ibadah, kebersihan tempat ibadah dan menurut (Wahyuningsih, 2018) kelengkapan alat shalat.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 standar tempat ibadah meliputi tersedianya tempat ibadah dan kelengkapannya.

- Tempat Makan

Merupakan salah satu hal yang penting yang mendukung untuk terpenuhinya kebutuhan makan wisatawan pada saat melakukan kegiatan wisata seperti harga makanan yang ditawarkan, kebersihan tempat makan.

- Fasilitas Tempat parkir

Tempat parkir merupakan suatu tempat dimana akan dipakai untuk menaruh kendaraan pengunjung baik

kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat yang meliputi tarif parkir, tersedianya petugas parkir, dan, keamanan tempat parkir.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 standar tempat parkir yang harus dimiliki meliputi tempat parkir yang bersih, aman.

## 2. Prasarana Umum

- Instalasi air minum (*portable*)

Merupakan sistem yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku (*influent*) terkontaminasi untuk mendapatkan kualitas air sesuai standar mutu untuk siap di konsumsi oleh pengunjung saat berada di tempat wisata yang dilihat dari tersedianya instalasi air minum portable di tempat wisata, ke-higienisan instalasi air minum portable.

Standar Baku Air Minum, syarat fisik air yang dapat diminum adalah :

### 1. Kekeruhan

Kualitas air yang baik adalah jernih (bening) dan tidak keruh. Bahan yang menyebabkan air keruh antara lain tanah liat, pasir dan lumpur air keruh bukan berarti tidak dapat diminum namun dari segi estetika air keruh tidak layak atau tidak wajar diminum.

### 2. Tidak berbau dan rasanya tawar

### 3. Warna

Air yang layak minum harus jernih dan tidak berwarna. PERMENKES RI NOMOR 907 TAHUN 2002 menyatakan bahwa batas maksimal warna air yang layak minum adalah 15 skala TCU. (Syauqiah, Wiyono, & Faturrahman, 2017)

- Tempat pembuangan limbah Pedagang Kaki Lima (PKL)  
Tempat pembuangan limbah Pedagang Kaki Lima adalah tempat untuk membuang sampah dan bahan limbah lainnya yang dirancang untuk meminimalkan dampak sampah terhadap kesehatan manusia dan lingkungan yang ada di tempat wisata, dilihat dari tersedianya tempat pembuangan limbah bagi pedagang kaki lima (PKL), kondisi fisik tempat pembuangan limbah pedagang kaki lima (PKL).  
Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Pedagang Kaki Lima yaitu:
  1. PKL wajib memelihara kebersihan dan kesehatan lingkungan.
  2. Menyediakan tempat sampah sesuai kebutuhan.
- Aksesibilitas  
Aksesibilitas adalah yang berkaitan erat dengan tingkat kemudahan jalan menuju objek wisata, kondisi jalan, jarak menuju objek wisata dari jalan besar, yang merupakan elemen terpenting karena sangat memengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi wisata tersebut. Cooper & Hall dalam (Hermawati, 2020).

#### **2.1.5 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan**

Apabila sebuah objek wisata mempunyai fasilitas yang memadai dapat memuaskan wisatawan maka berpeluang untuk menarik wisatawan yang lebih banyak lagi melalui kesan-kesan baik dari wisatawan yang telah berkunjung sebelumnya begitu juga sebaliknya ketika sebuah objek wisata mempunyai fasilitas yang buruk maka tingkat kepuasan wisatawan juga sangat kurang. (Alana & Putro, 2020).

#### **2.1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan**

Menurut (Wijono, 2014) kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor dari dalam dan dari luar. Faktor dari dalam antara lain: sumber daya, pendidikan,

pengetahuan, sikap, gaya hidup dan demografi. Sedangkan faktor-faktor dari luar adalah: budaya, sosial ekonomi, pengaruh keluarga dan situasi.

### **2.1.7 Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil kinerja yang dirasakan. Kotler dan Keller dalam (Pitoy, Tampi, & Punuindoong, 2021).

## **2.3. Tinjauan Kebijakan**

### **2.1.1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata bahwa pembangunan kepariwisataan dengan diwujudkan melalui pelaksanaan pembangunan kepariwisataan dengan memperhatikan keanekaragaman, keunikan dan kekhasan budaya dan alam, serta alam kebutuhan manusia untuk berwisata, dijelaskan beberapa hal, diantaranya:

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.

5. 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.
6. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administrative yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
7. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
8. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
9. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

### **2.1.2 Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 050, 13-366 Tahun 2019 Tentang Penetapan 99 Lokasi Desa Wisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019-2023**

Dalam keputusan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat bahwa sektor pariwisata merupakan penggerak perekonomian masyarakat sebagai salah satu sektor unggulan yang diharapkan dapat berjalan secara berkelanjutan dan pengembangan pariwisata kerakyatan diperlukan upaya diversifikasi objek wisata yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, memperluas lapangan kerja, kelestarian seni budaya dan ramah lingkungan. Bahwa untuk optimalnya pengembangan pariwisata kerakyatan dan berkelanjutan dimaksud,

perlu ditetapkan kawasan wisata pedesaan yang dapat menjadi proyek percontohan bagi kawasan lainnya.

Dalam Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 050, 13-366 Tahun 2019 Tentang Penetapan 99 Lokasi Desa Wisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019-2023 Kelurahan Jempong Baru termaksud dalam 99 desa wisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019-2023 Nomor IV lingkup Kota Mataram.

### **2.1.3 Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2019-2025**

Arah kebijakan dan strategi pembangunan destinasi pariwisata daerah pasal 16 sebaran perwilayahan kawasan pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, antara lain Kawasan Kecamatan Sekarbela, terdiri atas;

1. Pusat Kerajinan Mutiara Sekarbele
2. Makam Loang Baloq
3. Taman Loang Baloq
4. Pantai Tanjung Karang
5. Pantai Gading.

## 2.4. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

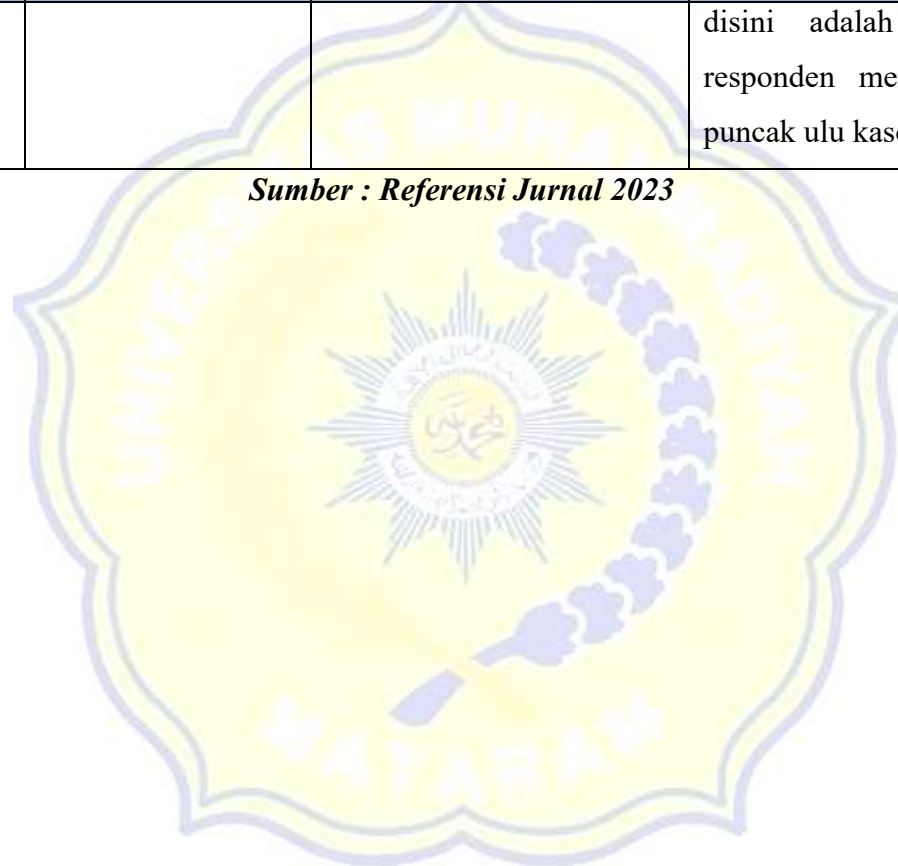
No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel dan Analisis	Hasil
1.	Ririn Wahyuningsih	2018	Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Di Objek Wisata Puncak Ulu Kasok Kabupaten Kampar	Variabel: 1. Fasilitas Utama 2. Fasilitas Pendukung 3. Fasilitas Penunjang Analisis: Analisis Skala Likert	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengunjung tentang fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang di objek wisata puncak ulu kasok ini berada pada kategori cukup baik terhadap pernyataan yang diberikan dengan jumlah total keseluruhan nilai skor 7.801-10.200. maksud cukup baik disini adalah dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa objek wisata puncak ulu kasok belum layak sebagai objek wisata.
	Ronald P. C. Fanggalda dan Maria Leliana R.	2020	Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas	Variabel: 1. Tempat Makan dan Minum 2. Fasilitas Umum	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen senyatanya lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan. Hal ini berarti secara keseluruhan pengunjung belum



No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel dan Analisis	Hasil
	Bere		Wisata di Pantai Lasiana	Analisis: Importance Performance Analysis (IPA)	sepenuhnya merasa puas dengan fasilitas wisata yang ada di Pantai Lasiana. Berdasarkan analisis diagram kartesius, fasilitas wisata yang masuk dalam prioritas utama dan memiliki kinerja yang rendah terdiri dari kondisi fisik lopo, kondisi fisik tempat sampah, ketersediaan jumlah tempat sampah dan pemisahan jenis tempat sampah organik dan non organik perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di masa mendatang
3.	Ririn Wahyuningsih	2018	Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Di Objek Wisata Puncak Ulu Kasok Kabupaten Kampar	Variabel: 1. Fasilitas Utama 2. Fasilitas Pendukung 3. Fasilitas Penunjang Analisis: Analisis Skala Likert	Persepsi pengunjung tentang fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang di objek wisata puncak ulu kasok ini berada pada kategori Cukup Baik terhadap pernyataan yang diberikan dengan jumlah totoal keseluruhan nilai skor 8.407 dan hasil ini diperoleh pada rentang skor 7.801-10.200. Maksud cukup baik

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel dan Analisis	Hasil
					disini adalah dari keseluruhan penilaian responden menyatakan bahwa objek wisata puncak ulu kasok belum layak sebagai wisata.

*Sumber : Referensi Jurnal 2023*



## **‘BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Pantai Gading Kelurahan Jempong Baru Kecamatan Sekarbela Kota Mataram, dengan luas wilayah 4,652 Km<sup>2</sup>. Adapun batas-batas administrasi Kelurahan Jempong Baru Kota Mataram adalah sebagai berikut:

Selatan	: Kabupaten Lombok Barat
Utara	: Kelurahan Tanjung Karang
Barat	: Selat Lombok
Timur	: Kelurahan labuapi

### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan suatu hal yang bertujuan menyelidiki keadaan dan kondisi yang terjadi pada objek penelitian. (Pradana & Reventiary, 2016). Sehingga yang akan dijelaskan mengenai karakteristik dari variabel fasilitas mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata objek wisata pantai gading.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu metode penelitian yang menggunakan data-data berupa angka sebagai alat analisis yaitu kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung. Selanjutnya angka-angka dari kuesioner tersebut kemudian di olah dengan menggunakan statistik yaitu di olah dengan analisis skala likert dan hasil dari analisis tersebut akan berupa kesimpulan deskriptif.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah sebuah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya guna memperoleh data yang akurat dalam menunjang penelitian.

a. Observasi

Observasi lapangan yaitu dilakukan pengumpulan data berupa pengamatan yakni dengan mendatangi langsung lokasi objek penelitian kemudian mengamati langsung objek yang diteliti untuk mendapatkan hasil dari permasalahan yang diteliti. Peneliti akan melakukan pengamatan langsung di kawasan Objek Wisata Pantai Gading.

b. Kuesioner

Merupakan teknik dalam mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden yang berkunjung ke objek wisata Pantai Gading. Mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan yang sesuai dengan variabel penelitian yang akan di isi sendiri oleh responden

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian di objek wisata Pantai Gading Kota Mataram yaitu berupa foto serta arsip-arsip mengenai kondisi wisata Pantai Gading.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder sebagai pelengkap data primer berupa keterangan-keterangan, catatan-catatan, maupun teori-teori yang mendukung penelitian ini.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata pantai gading dengan jumlah populasi diambil dari jumlah pengunjung tahun terakhir yaitu tahun 2022 berjumlah 3.320 jiwa.

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel biasa disebut juga sebagai responden, adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sugiyono dalam (Fanggidae & Bere, 2020). Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *slovin* dimana yang menjadi sasarannya yaitu wisatawan yang berkunjung ke Pantai Gading. Dengan memberikan pertanyaan yang disajikan dalam bentuk kuesioner ini merupakan cara untuk mendapatkan data dan informasi. Adapun pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan kriteria-kriteria responen sebagai berikut:

1. Pengunjung yang melakukan perjalanan wisata ke objek wisata pantai gading.
2. Responden yang berumur 15-65 tahun, usia tersebut merupakan usia produktif.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung sampel yang akan diambil berikut rumus *slovin* yaitu:

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

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), (10%) e = 0,1

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

$$n = \frac{3320}{1 + (3320 (0,1)^2)} = 97 \text{ Sampel/responden}$$

Dari hasil perhitungan diatas didapatkan jumlah responden 97 orang dimana responden tersebut merupakan pengunjung objek wisata pantai gading.

Dalam menentukan tingkat kepuasan, peneliti menggunakan metode *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat seseorang

tentang fenomena yang ada di lokasi penelitian. (Safring, Nurmawan, & Soroinsong, 2019) dapat dilihat pada table 3.1 di bawah in:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Kepuasan Pengunjung		Jawaban/Skor
<b>Sangat Puas</b>	<b>(SP)</b>	5
<b>Puas</b>	<b>(P)</b>	4
<b>Cukup Puas</b>	<b>(CP)</b>	3
<b>Tidak Puas</b>	<b>(TP)</b>	2
<b>Sangat Tidak Puas</b>	<b>(STP)</b>	1

*Sumber: Safrin Radeng 2019*

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian penelitian. Variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram. Adapun variabel dalam penelitian ini terdapat pada tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Variabel Penelitian**

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Sub-Sub Variabel	Teknik Analisis	Output
1	Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Pantai Kota Mataram	Fasilitas Umum (Susetyarini & Masjoer, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toilet Umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan Toilet Umum</li> <li>• Pemisahan Antara Toilet Wanita dan Pria</li> <li>• Air Bersih Di Toilet</li> <li>• Jarak Toilet Dekat (Wahyuningsih, 2018)</li> </ul>	Analisis Deskriptif Kuantitatif	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat Sampah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya Tempat Sampah</li> </ul>		



- Pemisahan Tempat Sampah Organik dan Non Organik
- Kondisi Fisik Tempat Sampah
- Tersedianya Tempat Ibadah
- Kebersihan Tempat Ibadah
- Kelengkapan Alat Shalat (Wahyuningsih, 2018)

• Tempat Ibadah





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas Tempat Makan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Makanan Yang Ditawarkan</li> <li>• Kebersihan Tempat Makan</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas Tempat Parkir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif Parkir</li> <li>• Tersedianya Petugas Parkir</li> <li>• Keamanan Tempat Parkir</li> </ul>
Prasarana Umum (Susetyarini & Masjoer, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalasi Air Minum (Portable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya Instalasi Air Minum (Portable)</li> <li>• Ke- higenisan</li> </ul>

	air minum (portable)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat Pembuangan Limbah PKL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya Tempat Pembuangan Limbah PKL</li> <li>• Kondisi Fisik Tempat Pembuangan Limbah PKL</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aksesibilitas Cooper &amp; Hall dalam (Hermawati, 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan Jalan Menuju Objek Wisata</li> <li>• Kondisi Jalan</li> <li>• Jarak Menuju Objek Wisata Dari Jalan Besar</li> </ul>

*Sumber:Hasil Olahan Penulis 2023*

### 3.6 Metode Analisis Data

Adapun langkah-langkah analisis data yang di tempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.6.1 Analisis Skala Likert

Adapun langkah-langkah menganalisis data sebagai berikut:

##### 1. Mengumpulkan Data

Mengumpulkan data yang akan dianalisis dengan cara memberikan angket yang sudah di isi dengan pernyataan terkait dengan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata objek wisata pantai gading.

##### 2. Jumlahkan Seluruh Data

Data yang sudah terkumpul, lalu mengklasifikasikan berdasarkan jenis jawaban yang diperoleh `

##### 3. Pemberian Bobot

Semua data yang sudah diperoleh tidak bisa langsung diolah, harus memberikan bobot pada masing-masing jawaban.

##### 4. Hitung Presentase

Untuk mengetahui kesimpulan dari hasil penelitian adalah dengan menghitung persentasenya rumus untuk mengetahui indeks dalam bentuk persen adalah total skor/total skor maksimum x 100. Berikut bobot atau skor *skala likert* dari skor tertinggi sampai terendah.

**Tabel 3.3 Skor Skala Likert**

No	Keterangan	Kriteria	Jawaban/Skor
1	Sangat Puas	(SP)	5
2	Puas	(P)	4
3	Cukup Puas	(CP)	3
4	Tidak Puas	(TP)	2
5	Sangat Tidak Puas	(STP)	1

**Sumber: Safrin Radeng 2019**

Rumus:  $T \times P_n$

- T = Total jumlah responden yang memilih  
P<sub>n</sub> = pilihan angka skor ikert  
F<sub>1</sub> = Frekuensi responden yang memilih sangat puas  
F<sub>2</sub> = Frekuensi responden yang memilih puas  
F<sub>3</sub> = Frekuensi responden yang memilih cukup puas  
F<sub>4</sub> = Frekuensi responden yang memilih tidak puas  
F<sub>5</sub> = Frekuensi responden yang memilih sangat tidak puas

Maka cara menghitung skor keseluruhan =  
 $((F_1 \times 5) + (F_2 \times 4) + (F_3 \times 3) + (F_4 \times 2) + (F_5 \times 1))$ .

Selanjutnya untuk mendapatkan hasil interpretasi terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

Y = Skor Tertinggi X Jumlah Responden

X = Skor Terendah X Jumlah Responden

Jumlah skor tertinggi untuk item sangat puas yaitu  $5 \times 97 = 485$ , sedangkan item sangat tidak puas yaitu  $1 \times 97 = 97$ , maka penilaian interpretasi responden terhadap tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pariwisata tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus indeks %.

Rumus skala likert untuk menghitung persentase cukup sederhana, yaitu dengan menjumlahkan seluruh poin yang diterima, kemudian dibagi dengan poin maksimum.

Penyelesaian akhir :

Rumus Indeks % =  $\text{Total Skor} / Y \times 100$

Sebelum menyelesaikan kita juga harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen yaitu :

Rumus Interval I =  $97 / \text{Jumlah Skor Tertinggi (Likert)}$

$I = 97 / \text{Jumlah Skor Likert}$

Maka =  $97 / 5$

= 19 ( ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%).

Dari pengukuran interpretasi skor diatas, diperoleh hasil berdasarkan interval dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.4 Rentang Jarak (Interval) dan Interpretasi Porsen**

No	Kriteria	Rentang Jarak Berdasarkan Interval
1	Sangat Tidak Pwas	0% - 19%
2	Tidak Pwas	20% - 39%
3	Cukup Pwas	40% - 59%
4	Pwas	60% - 79%
5	Sangat Pwas	80% -100%

*Sumber : Hasil Pengolahan, 2023*

### 3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. (Arikunto, 2013)

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Instrumen dinyatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

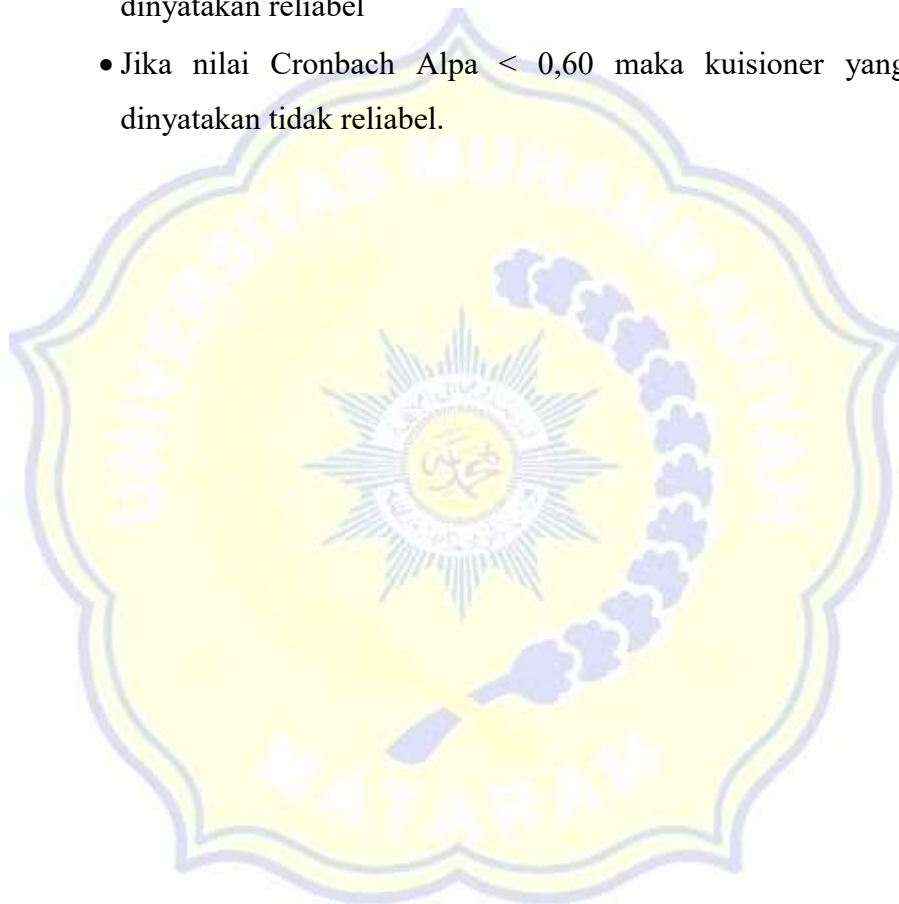
#### 3.6.2.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya tersebut diulang. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah

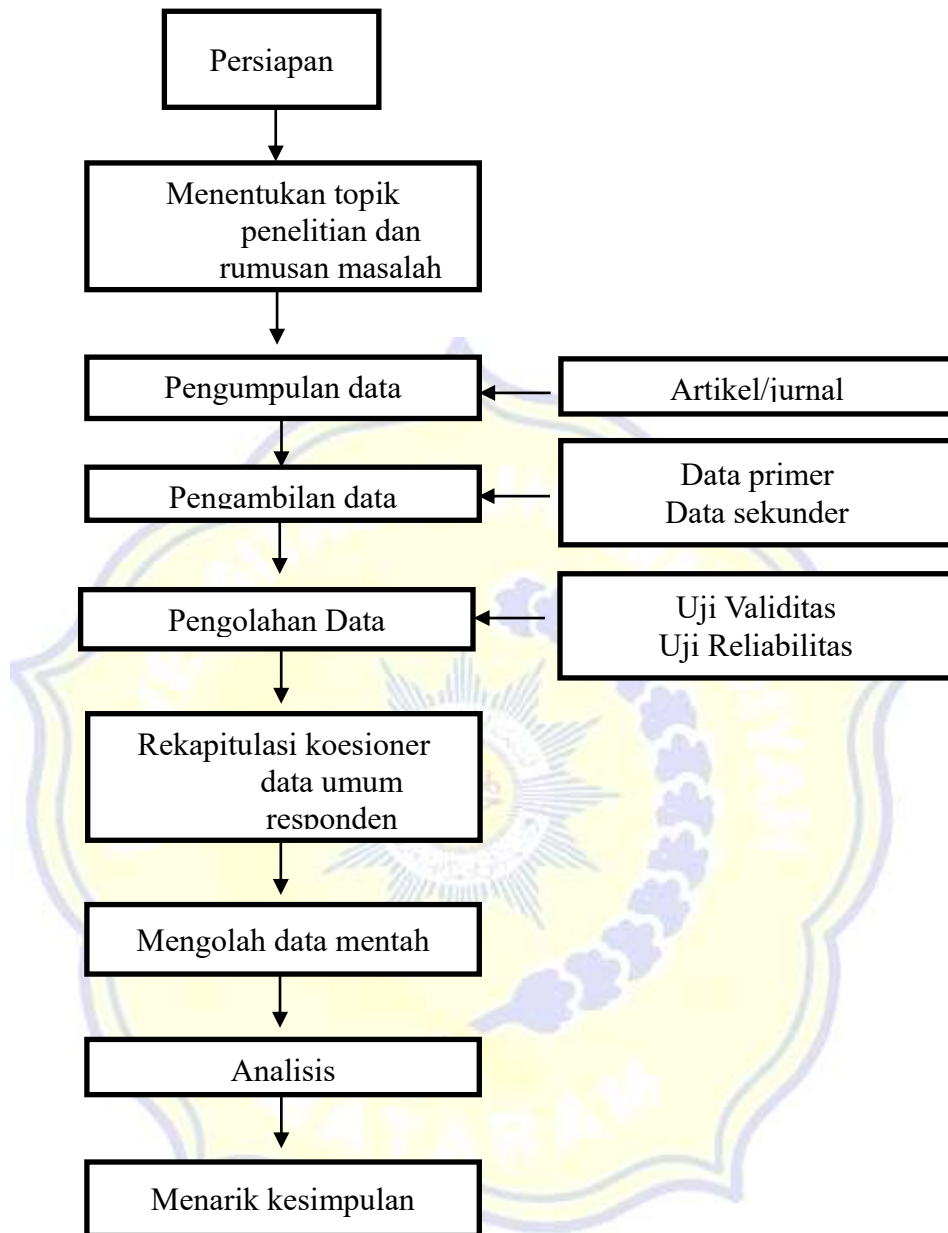
dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ . Ghazali dalam (Bali, 2021). Untuk mengetahui realibilitas instrumen menggunakan bantuan progmam SPSS dengan teknik *alpha cronbach*.

Jadi dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

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



### 3.7 Tahapan Penelitian



**Gambar 3.1 Tahapan Penelitian**

**Sumber: Desain Peneliti, 2023**

### 3.8 Desain Survey

**Tabel 3.2 Desain Survey**

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Sub-Sub Variabel	Bentuk Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Teknik Analisis	Output
1	Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading	Fasilitas Umum (Susetyarin & Masjoer, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toilet Umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan Toilet Umum</li> <li>Pemisahan Antara Toilet Wanita dan Pria</li> <li>Air Bersih Di Toilet</li> <li>Jarak Toilet Dekat (Wahyuningsih, 2018)</li> </ul>	Deskripsi Dokumentasi	Data Primer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observasi</li> <li>Kuesioner</li> <li>Dokumentasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis Deskriptif Kuantitatif</li> </ul>	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pariwisata Objek Wisata Pantai Gading Kota Mataram
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat Sampah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedianya Tempat Sampah</li> <li>Pemisahan Tempat</li> </ul>					



Kota  
Mataram

Sampah Organik  
dan Non Organik

- Kondisi Fisik  
Tempat Sampah

- 
- Tempat Ibadah

- Tersedianya Tempat Ibadah
- Kebersihan Tempat Ibadah
- Kelengkapan Alat Shalat  
(Wahyuningsih, 2018)

- 
- Fasilitas  
Tempat  
Makan

- Harga Makanan  
Yang Ditawarkan
- Kebersihan Tempat  
Makan

- 
- Fasilitas  
Tempat

- Tarif Parkir
- Tersedianya

	Parkir	Petugas Parkir
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Keamanan Tempat Parkir</li> </ul>
Prasarana Umum (Susetyarin i & Masjoer, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalasi Air Minum (Portable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedianya Instalasi Air Minum (Portable)</li> <li>Ke-higenisan air minum (portable)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat Pembuangan Limbah PKL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedianya Tempat Pembuangan Limbah PKL</li> <li>Kondisi fisik tempat pembuangan limbah PKL</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aksesibilitas Cooper &amp; Hall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemudahan Jalan Menuju Objek</li> </ul>

dalam  
(Hermawati,  
2020).

- Wisata
- Kondisi Jalan
  - Jarak Menuju  
Objek Wisata Dari  
Jalan Besar

*Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2023*

