

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP DAYA  
TARIK OBJEK WISATA LENGKUNG LANGIT 1 DI  
KELURAHAN PINANG JAYA KECAMATAN KEMILING  
KOTA BANDAR LAMPUNG.**

**(Skripsi)**

**Oleh:  
UNIKA AINI**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2023**

## **ABSTRAK**

### **TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP DAYA TARIK PADA OBJEK WISATA LENGKUNG LANGIT 1 KELURAHAN PINANG JAYA KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**UNIKA AINI**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menguji Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Pada Objek Wisata Lengkung Langit 1 Kelurahan Pinang Jaya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif yakni menganalisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, populasi pada penelitian ini merupakan Pengunjung Objek Wisata Lengkung Langit 1. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden, dan data sekunder yang diperoleh dari studi literatur. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS versi 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Tarik pada objek wisata Lengkung Langit 1.

**Kata Kunci :** Kepuasan Wisatawan, Daya Tarik Wisata

## **ABSTRACT**

### **THE LEVEL OF TOURIST SATISFACTION WITH THE ATTRACTION OF LENGKUNG LANGIT 1 TOURISM OBJECTS IN PINANG JAYA KEMILING DISTRICT, BANDAR LAMPUNG CITY**

**By**

**UNIKA AINI**

The purpose of this study was to determine and test the level of tourist satisfaction with the attractiveness of the Sky Arch 1 Tourism Object, Pinang Jaya Village, Kemiling District, Bandar Lampung City. This type of research is descriptive quantitative, namely analyzing quantitative data by describing or describing the data that has been collected, the population in this study is Visitors to the Curved Sky Tourism Object 1. The number of samples used in this study amounted to 100 respondents.

Sources of data used in this study using primary data obtained by distributing a number of questions to respondents, and secondary data obtained from literature studies. The data analysis technique in this study used simple linear regression analysis using SPSS version 22. The results of this study indicate that the level of tourist satisfaction has a positive and significant effect on the attractiveness of the Sky Arch 1 tourist attraction.

**Keywords:** Tourist Satisfaction, Attractions

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP DAYA  
TARIK PADA OBJEK WISATA LENGKUNG LANGIT 1  
KELURAHAN PINANG JAYA KECAMATAN KEMILING  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**UNIKA AINI**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada**

**Program Studi Pendidikan Geografi  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pendidikan Sosial  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Lampung**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**



Judul Skripsi

: **TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP  
DAYA TARIK OBJEK WISATA LENGKUNG LANGIT 1  
DI KELURAHAN PINANG JAYA KECAMATAN  
KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: **Unika Aini**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1753034010**

Program Studi

: **Pendidikan Geografi**

Jurusan

: **Pendidikan IPS**

Fakultas

: **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

**MENYETUJUI**

1. **Komisi Pembimbing**

Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu

  
**Drs. Zulkarnain, M.Si.**

**NIP 19600111 198703 1 001**

  
**Dr. Novia Fitri Istiawati, M.Pd.**

**NIP 19891106 201903 2 013**

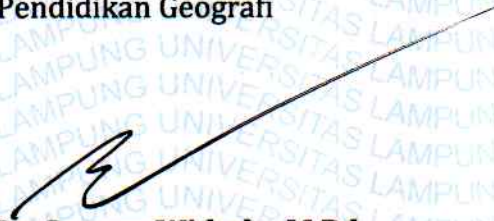
2. **Mengetahui**

**Ketua Jurusan Pendidikan  
Ilmu Pengetahuan Sosial**

**Ketua Program Studi  
Pendidikan Geografi**

  
**Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.**

**NIP 19741108 200501 1 003**

  
**Dr. Sugeng Widodo, M.Pd.**

**NIP 19750517 200501 1 002**



## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Zulkarnain, M.Si.



Sekretaris : Dr. Novia Fitri Istiawati, M.Pd.



Penguji  
Bukan Pembimbing : Dr. Sugeng Widodo, M.Pd.



### 2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Sunyono, M.Si.  
NIP 19651230 199111 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi 25 Januari 2023



## **SURAT PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Unika Aini

NPM : 1753034010

jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

program studi : Pendidikan Geografi

alamat : Jl. Bunga Akasia 6 Blok 5F No.13 Perumnas Way Kandis, Tanjung  
Senang, Kota Bandar Lampung.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP DAYA TARIK OBJEK WISATA LENGKUNG LANGIT 1 KELURAHAN PINANG JAYA KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG” dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 25 Januari 2023  
Pemberi Pernyataan



Unika Aini  
1753034010

## **RIWAYAT HIDUP**



Penulis dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 17 Agustus 1999, sebagai putri tunggal atas pasangan Bapak Drs. Hisman Hasan, Ph.D. dan Ibu Dra. Nirwaty .

Penulis memulai pendidikan di Taman Kanak-Kanak Al-Azhar 2 Kota Bandar Lampung pada Tahun 2004, kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Dasar di Al-Azhar 2 Kota Bandar Lampung Tahun 2005-2011, Sekolah Menengah Pertama Negeri 19 Kota Bandar Lampung tahun 2011- 2014, dan Sekolah Menengah Atas Negeri 5 Kota Bandar Lampung 2014-2017.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan S1 di Program Studi Pendidikan Geografi Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung melalui jalur SMMPTN Barat (Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri). Semasa menempuh pendidikan penulis aktif sebagai anggota Paduan Suara Mahasiswa (PSM) Universitas Lampung. Penulis juga aktif sebagai anggota organisasi Ikatan Mahasiswa Geografi (IMAGE) Universitas Lampung . Pada Tahun 2020 awal penulis melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Desa Sukarame, Kecamatan Meraksa Aji, Kabupaten Tulang Bawang. Pada Tahun 2020 akhir penulis memperoleh pengalaman mengajar saat melaksanakan kegiatan PLP (Pengenal Lapangan Persekolahan) di SMA Negeri 5 Bandar Lampung.



## MOTTO

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

*(QS Albaqarah:286)*

”Maka sesungguhnya beserta 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:5-8)*

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah SWT yang menguatkanmu. Tugasmu adalah memastikan bahwa jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirobbilalamin*

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, atas izin dan ridho-Nyalah  
kupersembahkan karya kecilku kepada:

Ayahanda tersayang Drs. Hisman Hasan, Ph.D. dan Ibunda tercinta Dra. Nirwaty,  
terima kasih banyak senantiasa memberikan cinta, kasih sayang yang begitu besar,  
selalu mendidik, mengarahkan, mendukung, serta mendoakan putrinya dengan  
tulus dan ikhlas yang tiada henti untuk mengiringi keberhasilanku.

Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh  
kesabaran dan keikhlasan dalam mencurahkan ilmu yang bermanfaat dan  
senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan doa untuk kesuksesanku.

Almamater tercinta yang kubanggakan Universitas Lampung.

## **SANWACANA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Pada Objek Wisata Lengkung Langit 1 Kelurahan Pinang Jaya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Drs. Zulkarnain, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Dr. Novia Fitri Istiawati, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II, dan Bapak Dr. Sugeng Widodo, M.Pd., selaku Penguji Utama, yang telah bersedia meluangkan waktu, perhatian dan motivasinya serta sabar dalam memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:



1. Bapak Prof. Dr. Sunyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama.
3. Bapak Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan.
4. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Bapak Dedy Miswar, S.Si., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Sugeng Widodo, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Geografi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis
8. Seluruh Staff Program Studi Pendidikan Geografi Fakultas dan Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan urusan administrasi.
9. Bapak Ujang Sarbini selaku Lurah Pinang Jaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan bekerja sama pada saat melaksanakan penelitian.

10. Bapak Dito Dwi Novrizal. selaku pengelola Lengkung Langit yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan bekerja sama pada saat melaksanakan penelitian.
11. Kedua orang tua, Ayah Drs. Hisman Hasan, PhD. dan Ibu Dra. Nirwaty Terimakasih sudah selalu mendukung dan memberikan semangat selama penyelesaian skripsi. Terimakasih sudah selalu mendoakan dengan sabar dan ikhlas dan insyallah semua harapan ayah dan ibu dapat segera di jabah oleh Allah SWT.
12. Teruntuk Keluarga Besar Ruguk Adipathy, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan, kasih sayang dan selalu mensupport agar segera menyelesaikan pendidikan.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan kuliah, Lia Setyowati, Gesha Octora Sonia, Della Triandini, Andi Kurniawan, yang tak henti-henti nya saling memberi support dan sportif saat di perkuliahan.
14. M. Ariq Barli Sinungan yang selalu menemani, membantu, dan mendengarkan keluh kesah dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai nya skripsi ini. Terimakasih untuk tidak bosan dan selalu sabar.
15. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Geografi Angkatan 2017 atas kebersamaannya dalam menuntut ilmu dan yang selama ini selalu menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi.

Bandar Lampung, 25 Januari 2023

Penulis,

Unika Aini

## DAFTAR ISI

|                                            | Halaman       |
|--------------------------------------------|---------------|
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>i</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>iv</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                  | <b>vi</b>     |
| <br><b>I. PENDAHULUAN .....</b>            | <br><b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                    | 1             |
| B. Rumusan Masalah .....                   | 5             |
| C. Tujuan Penelitian .....                 | 6             |
| D. Manfaat Penelitian .....                | 7             |
| E. Ruang Lingkup Penelitian.....           | 7             |
| <br><b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>       | <br><b>9</b>  |
| A. Tinjauan Pustaka .....                  | 9             |
| 1. Geografi.....                           | 9             |
| 2. Pariwisata .....                        | 10            |
| 3. Geografi Pariwisata.....                | 11            |
| 4. Kepuasan .....                          | 11            |
| 5. Wisatawan .....                         | 13            |
| 6. Kepuasan Wisatawan .....                | 14            |
| 7. Manfaat Kepuasan Wisatawan.....         | 16            |
| 8. Daya Tarik Wisata.....                  | 17            |
| 9. Macam-macam Daya Tarik Wisata.....      | 20            |
| 10. Objek wisata.....                      | 21            |
| B. Penelitian yang Relevan .....           | 22            |
| C. Kerangka Pikir .....                    | 25            |
| D. Hipotesis.....                          | 26            |
| <br><b>III. METODELOGI PENELITIAN.....</b> | <br><b>27</b> |
| A. Metodologi Penelitian .....             | 27            |
| B. Lokasi Penelitian.....                  | 28            |
| C. Sumber Data.....                        | 28            |
| D. Populasi dan Sampel .....               | 29            |
| 1. Populasi.....                           | 29            |
| 2. Sampel.....                             | 29            |
| E. Variabel Penelitian .....               | 30            |
| F. Definisi Operasional Penelitian.....    | 31            |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....           | 36            |

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Observasi.....                                                                                                | 36        |
| 2. Dokumentasi .....                                                                                             | 36        |
| 3. Wawancara.....                                                                                                | 37        |
| 4. Kuesioner .....                                                                                               | 37        |
| H. Teknik Analisis Data.....                                                                                     | 38        |
| 1. Analisis Instrumen Penelitian .....                                                                           | 39        |
| 2. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian.....                                                                     | 40        |
| 3. Uji Persyaratan Analisis .....                                                                                | 42        |
| 4. Uji Hipotesis .....                                                                                           | 43        |
| 5. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                                                             | 43        |
| <b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                             | <b>44</b> |
| A. Deskripsi Umum Daerah Penelitian.....                                                                         | 44        |
| 1. Sejarah Kelurahan Pinang Jaya.....                                                                            | 44        |
| 2. Letak Astronomis Kelurahan Pinang Jaya .....                                                                  | 45        |
| 3. Kondisi Geografis dan Luas Kelurahan Pinang Jaya.....                                                         | 45        |
| 4. Profil Objek Wisata Lengkung Langit 1 .....                                                                   | 47        |
| 5. Struktur Organisasi Objek Wisata Lengkung Langit 1 .....                                                      | 49        |
| 6. Kondisi Fisik Objek Wisata Lengkung Langit 1.....                                                             | 50        |
| 7. Keadaan Penduduk Kelurahan Pinang Jaya.....                                                                   | 57        |
| 8. Sosial Ekonomi Penduduk Kelurahan Pinang Jaya .....                                                           | 59        |
| B. Hasil Penelitian .....                                                                                        | 61        |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif .....                                                                           | 61        |
| 2. Deskripsi Karakteristik Responden.....                                                                        | 62        |
| C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....                                                                          | 64        |
| 1. Uji Validitas .....                                                                                           | 65        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                                                                        | 68        |
| D. Hasil Uji Analisis Data.....                                                                                  | 68        |
| 1. Uji Normalitas.....                                                                                           | 68        |
| E. Hasil Uji Hipotesis .....                                                                                     | 69        |
| 1. Uji Parsial (Uji T) .....                                                                                     | 69        |
| 2. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                                                             | 70        |
| F. Pembahasan.....                                                                                               | 71        |
| 1. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1<br>ditinjau dari indikator atraksi .....       | 75        |
| 2. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1<br>ditinjau dari indikator aksesibilitas ..... | 76        |
| 3. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1<br>ditinjau dari indikator fasilitas .....     | 78        |
| 4. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1<br>ditinjau dari indikator infrastruktur ..... | 79        |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1 ditinjau dari indikator transportasi .....           | 81        |
| 6. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1 ditinjau dari indikator keamanan dan kenyamanan..... | 82        |
| 7. Tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Lengkung Langit 1 ditinjau dari indikator informasi.....               | 84        |
| 8. Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap daya tarik pada objek wisata Lengkung Langit 1.....                             | 85        |
| <b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                   | <b>87</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                    | 88        |
| B. Saran.....                                                                                                          | 88        |
| 1. Bagi Pengelola Wisata Lengkung Langit 1.....                                                                        | 88        |
| 2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....                                                                                     | 89        |
| 3. Keterbatasan Penelitian .....                                                                                       | 89        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                            | <b>90</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                   | <b>94</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                             | <b>Halaman</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1 Penelitian yang Relewan .....                                     | 22             |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                        | 33             |
| Tabel 3.2 Skor Variabel .....                                               | 39             |
| Tabel 3.3 Kriteria Indeks Korelasi (r) .....                                | 41             |
| Tabel 4.1 Data curah hujan bulanan tahun 2017-2021 .....                    | 52             |
| Tabel 4.2 Klasifikasi iklim menurut Schmidt-Ferguson .....                  | 54             |
| Tabel 4.3 Kemiringan lereng Kelurahan Pinang jaya .....                     | 56             |
| Tabel 4.4 Jumlah penduduk Kelurahan Pinang Jaya tahun 2021 .....            | 58             |
| Tabel 4.5 Penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin.....             | 59             |
| Tabel 4.6 Tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Pinang Jaya.....            | 60             |
| Tabel 4.7 Jenis mata pencaharian penduduk Kelurahan Pinang Jaya.....        | 60             |
| Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 62             |
| Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Usia.....                                   | 63             |
| Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Pendidikan.....                            | 63             |
| Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                            | 64             |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....                                         | 65             |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....                                         | 66             |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....                                     | 68             |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....                                       | 69             |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji T .....                                       | 70             |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....          | 70             |
| Tabel 4.19 Hasil Responden .....                                            | 73             |
| Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Atraksi .....                | 75             |
| Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Aksesibilitas .....          | 77             |
| Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Fasilitas .....              | 78             |
| Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Infrastruktur .....          | 80             |
| Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Transportasi.....            | 81             |
| Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Keamanan dan Kenyamanan..... | 82             |
| Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Informasi .....              | 84             |

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir .....                        | 26 |
| Gambar 3.1 Peta Lokasi Objek Penelitian Lengkung Langit..... | 46 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lengkung Langit 1 .....       | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                     | <b>Halaman</b> |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| 1. Pedoman Kuesioner .....                          | 95             |
| 2. Surat Izin Penelitian ke Lengkung Langit 1.....  | 102            |
| 3. Surat Balasan Penelitian Lengkung Langit 1 ..... | 103            |
| 4. Surat Izin Penelitian ke Kelurahan.....          | 104            |
| 5. Surat Balasan Penelitian Kelurahan .....         | 105            |
| 6. Dokumentasi Penelitian .....                     | 106            |
| 7. Hasil Responden Penelitian .....                 | 109            |
| 8. Hasil Output SPSS .....                          | 120            |

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia memiliki keanekaragaman hayati terbesar di dunia kekayaan alam yang melimpah tersebut dapat dimanfaatkan sebagai sumber plasma *nutfah/genetic* dan sebagai areal wisata, serta memiliki banyak keunggulan-keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi, demikian pula dengan kondisi tanah dan iklim yang beragam. Keunikan-keunikan tersebut merupakan aset yang dapat menarik bangsa lain untuk berkunjung dan berwisata ke Indonesia, serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Segi ekonomi bahwa kegiatan pariwisata dapat memberikan sumbangan terhadap penerimaan daerah yang bersumber dari pajak, retribusi parkir dan karcis atau dapat mendatangkan devisa dari para wisatawan yang berkunjung. Adanya pariwisata juga akan menumbuhkan usaha-usaha ekonomi yang saling merangkai dan menunjang kegiatannya sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Segi budaya dalam pariwisata merupakan sarana untuk memperkenalkan alam dan kebudayaan daerah tujuan wisata. Dengan sarana inilah dapat mendorong kreativitas rakyat dalam menggali dan meningkatkan serta melestarikan seni budaya daerahnya.

Pariwisata memiliki peranan penting bagi pendapatan pada suatu daerah. Sebagai contoh ialah Provinsi Lampung yang memiliki kekayaan alam yang tak kalah indah obyek wisata nya, maupun kehidupan masyarakatnya yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya melalui perolehan pendapatan dari wisatawan asing maupun domestik yang berkunjung ke daerah Lampung. Pada era otonomi daerah, sektor pariwisata sangat memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian suatu daerah. Sektor ini memiliki efek multiplier pada industri yang bergerak dan menunjang sektor pariwisata. Apabila sektor pariwisata ini berkembang dengan

baik, maka akan menggerakkan industri lainnya salah satunya seperti industri perpendagangan, industri rumah makan, industri kerajinan, transportasi dan industri-industri lainnya.

Pariwisata juga merupakan komoditas yang dibutuhkan oleh setiap individu. Alasannya, karena aktivitas berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan dan pariwisata spiritual. Dengan meningkatnya waktu luang sebagai akibat lebih singkatnya hari kerja dan didukung oleh meningkatnya penghasilan maka aktivitas kepariwisataan akan semakin meningkat, disamping itu pariwisata mampu memperluas cakrawala pandangan pribadi terhadap nilai-nilai kehidupan.

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki kekayaan alam yang tak kalah indah. Kondisi dan letak geografis yang mendukung, menjadi sangat menguntungkan dan letaknya sangat strategis karena berada di ujung Pulau Sumatera bagian selatan sekaligus menjadi gerbang utama penghubung Pulau Jawa dan Sumatera. Sehingga membuat Provinsi Lampung memiliki banyak kekayaan alam mempesona yang tersebar ke berbagai wilayah kota dan kabupaten di Provinsi Lampung. Kondisi alamnya terdiri dari dataran tinggi, dataran rendah dan perairan yang cukup luas. Melihat dari letak geografisnya dan kondisi alamnya menyebabkan munculnya keanekaragaman suku, budaya, dan potensi wisata yang menjadikan Lampung menjadi salah satu daerah yang kaya akan potensi pariwisata itu sendiri. Industri pariwisata merupakan peluang yang tidak dapat dilepaskan begitu saja bagi Provinsi Lampung. Perguruan tinggi berperan sangat besar terhadap pembangunan ekonomi di daerah-daerah yang berbasis pariwisata di Lampung (Singagerda dan Anuar, 2017:289-282).

Daya tarik wisata yang dimiliki Provinsi Lampung sangat beragam jenisnya. Seperti wisata alam, wisata budaya, maupun buatan tersebar di wilayah Lampung, dengan keunikan lokal yang mempunyai ciri khas tersendiri sehingga memperkuat daya saing produk wisata Lampung. Kota Bandar Lampung mempunyai potensi wisata yang sangat baik dan memiliki kemungkinan untuk dikembangkan menjadi

objek wisata alam. Objek wisata alam yang terdapat di Lampung meliputi Taman Rusa, Taman Kupu-kupu, Taman Puncak Mas, Bukit Sakura, Lengkung Langit, Pintu Langit, Taman Wisata Bumi Kedaton, Taman Wisata Tabek Indah, Wira Garden, Air Terjun Batu Putu, Taman Hutan Kera Tirtosari, dan beberapa pantai di Teluk Lampung yaitu Laut Tirtayasa, Pantai Puri Gading, Duta Wisata, Pantai Mutun, Pantai Klara, Pantai Kiluan, Pantai Pahawang, Air Terjun Way lalaan, Gunung Anak Krakatau, Way Kambas, Taman Nasional Bukit Barisan, dan Danau Ranau.

Banyak nya daya tarik di Propinsi Lampung jenis pariwisata yang ada pada saat ini tentunya ada yang mendasari munculnya jenis pariwisata tersebut yaitu kebutuhan dan keinginan manusia sehingga muncul motivasi wisatawan tersebut untuk melakukan kegiatan atau perjalanan wisata. Banyak wisata yang muncul dan berkembang di Kota Bandar Lampung, salah satunya objek wisata Lengkung Langit. Peneliti memilih objek wisata Lengkung Langit dikarenakan menurut peneliti wisata Lengkung Langit merupakan tempat rekreasi yang terbaru serta nyaman dan asri khususnya di wilayah Bandar Lampung.

Lengkung Langit sendiri merupakan objek wisata buatan, selain keindahan alam dan kesejukan udaranya tersebut banyak berbagai sarana dan prasarana yang siap melayani wisatawan antara lain berbagai spot berfoto yang beragam sebagai daya tarik yang dilakukan untuk meningkatkan wisatawan berkunjung. Adanya daya tarik dan fasilitas dari Lengkung Langit diharapkan mampu meningkatkan citra objek wisata itu sendiri dan perkembangan kedepannya, karena adanya keinginan serta adanya daya tarik yang ditawarkan oleh objek wisata yang akan dikunjungi sehingga dapat menghasilkan kepuasan wisatawan tersendiri.

Meskipun objek wisata Lengkung Langit ini baru saja buka di tengah pandemi Covid-19, ternyata animo masyarakat untuk berwisata masih cukup kuat pada awal pembukaan bulan desember 2020 objek wisata Lengkung Langit pengunjung bisa mencapai  $\pm 4000$  pengunjung dalam sebulan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti menurut pengelola Lengkung Langit yaitu Dito dalam wawancara menjelaskan bahwa jumlah pengunjung Lengkung Langit perhari bisa



mencapai  $\pm 100$  pengunjung, jika hari libur seperti hari sabtu- minggu atau hari libur nasional bias mencapai  $\pm 150-200$  pengunjung wisatawan.

Wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Lengkung Langit cukup banyak pada awal pembukaan objek wisata tersebut, terutama pada bulan Desember 2020 – Februari 2021 dikarenakan adanya libur hari besar dan tahun baru sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Lengkung Langit hal tersebut dikarenakan promosi yang dilakukan oleh pengelola Lengkung Langit melalui website, sosial media yaitu instagram. Sedangkan pada bulan April-Agustus terjadi penurunan yang signifikan dikarenakan adanya pandemi covid-19 sehingga pembatasan jumlah kunjungan untuk objek wisata dan juga berkurangnya minat berkunjung wisatawan selama ditetapkan *new normal*. Selanjutnya pada bulan September-Desember jumlah kunjungan perlahan-lahan kembali meningkat dikarenakan pembatasan kunjungan ke objek wisata maksimal 75% dengan diterapkan protokol kesehatan yang ketat.

Banyaknya keputusan berkunjung yang dilakukan wisatawan di pariwisata Lengkung Langit tidak terlepas dari promosi yang dilakukan oleh pihak Lengkung Langit baik secara konvensional maupun digital. Ketika pariwisata direncanakan dengan baik, mestinya akan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada sebuah destinasi wisata. Keberhasilan yang paling mudah untuk diamati adalah bertambahnya jumlah kedatangan wisatawan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2009:136). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila setelah pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa, apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi bahkan melebihi harapannya. Peranan kepuasan sangatlah penting, karena merupakan faktor terakhir penentu apakah pengguna jasa atau produk menyukai produk atau jasa yang di tawarkan.

Pengembangan objek wisata Lengkung Langit yang digunakan yakni meningkatkan sarana dan prasarana objek wisata, perbaikan terhadap sarana dan prasarana dan meningkatkan promosi wisata. Untuk meningkatkan kualitas sarana

prasarana yang lebih baik dan berkembang pesat. Serta daya tarik wisata Lengkung Langit nantinya akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan wisatawan selama dan sesudah berwisata pada objek wisata tersebut. Kepuasan yang diharapkan konsumen tersebut bisa diciptakan dengan memberikan layanan yang berkualitas kepada pengunjung. Kualitas layanan digunakan sebagai pengukur seberapa baik layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara konsisten.

Untuk mempertahankan hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan, perusahaan perlu menyediakan layanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi. Ada begitu banyak faktor utama kepuasan pengunjung diantaranya adalah daya tarik pada objek wisata, kualitas pelayanan dan kualitas produk, kekuatan penting dari kualitas diantaranya memperkuat loyalitas pelanggan dan biaya pemasaran lebih rendah, fasilitas kelengkapan yang sangat berpengaruh oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata tersebut.

Dengan memperhatikan faktor tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana tingkat kepuasan wisatawan yang ditinjau dari berbagai faktor yang menjadi variabel dengan mengambil objek wisata Lengkung Langit sebagai objek penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Pada Objek Wisata Lengkung Langit 1 Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator atraksi di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator aksesibilitas di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?

3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator fasilitas di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
4. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator infrastruktur di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
5. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator transportasi di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
6. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator kenyamanan dan keamanan di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
7. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator informasi di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator atraksi di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator aksesibilitas di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator fasilitas di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator infrastruktur di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?

5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator transportasi di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
6. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator kenyamanan dan keamanan di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?
7. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada indikator informasi di objek wisata Lengkung Langit 1 di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi penulis, dapat mengamati perilaku wisatawan dan menganalisis perilaku wisatawan sehingga dapat menjadi sebuah pembelajaran dan pengetahuan yang sangat berharga.
2. Bagi rekan mahasiswa, diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap keputusan berkunjung ke suatu kawasan wisata.
3. Bagi pengelola, diharapkan sebagai bahan masukan dalam mengembangkan objek daya tarik wisata.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Objek Penelitian**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada Objek Wisata Lengkung Langit 1.

##### **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah Wisatawan di Objek Wisata Lengkung Langit 1.

### 3. Tempat dan Waktu Penelitian

Ruang lingkup tempat dan waktu penelitian ini adalah Objek Wisata Lengkung Langit 1, Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung Tahun 2022.

### 4. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Geografi pariwisata yaitu geografi yang berhubungan erat dengan pariwisata (Ramaini 1992:3). Alasan geografi pariwisata sebagai ruang lingkup ilmu karena objek wisata alam merupakan bagian dari kajian geografi fisik atau alam, dan bentang alam sebagai tempat tinggal manusia, dengan campur tangan manusia dalam membangun muka bumi menjadi panorama alam yang indah sebagai objek wisata alam maupun buatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa geografi dengan aktivitas pariwisata memiliki hubungan yang erat. Dengan demikian, maka ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah Geografi Pariwisata.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Pengertian Geografi**

Definisi geografi menurut Bintarto (1977: 9) Geografi adalah ilmu pengetahuan yang mencitrakan, menerangkan sifat-sifat bumi, menganalisa gejala alam dan penduduk, serta mempelajari corak yang khas mengenai kehidupan dan berusaha mencari fungsi dari unsur-unsur bumi dalam ruang dan waktu.

Geografi adalah ilmu yang mempelajari lokasi, persamaan dan perbedaan (variasi) keruangan atas fenomena fisik dan manusia di atas permukaan bumi. Geografi berasal dari kata geo yang berarti bumi, dan graphein yang berarti lukisan atau tulisan, berarti geografi diartikan lukisan atau tulisan tentang bumi (Nursid Sumaatmadja, 1988:30). Geografi menurut Bintarto (1977:11) Geografi adalah ilmu pengetahuan yang mendeskripsikan, menerangkan sifat-sifat bumi, menganalisa gejala-gejala alam dan penduduk, serta mempelajari corak yang khas mengenai kehidupan dan berusaha mencari fungsi dari unsur-unsur bumi dalam ruang dan waktu. Geografi menurut Ikatan Geografi Indonesia (IGI) dalam Budiyo (2003:3) adalah ilmu yang mempelajari persamaan dan perbedaan fenomena geosfer dengan sudut pandang kewilayahan atau kelingkungan dalam konteks keruangan. Menurut Ramaini (1992:1) geografi atau ilmu bumi adalah ilmu yang menguraikan dan menganalisis variasi ruang keadaan permukaan bumi serta umat manusia yang menetapinya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kajian geografi tidak hanya mempelajari bumi (alam) saja, tetapi geografi juga mengkaji timbal balik antara manusia dengan lingkungannya (alam), serta kebudayaan manusia dalam ruang dan waktu. Alam dimanfaatkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan

hidup manusia berupa segi psikologis maupun fisik, seperti menikmati keindahan panorama alam yang memberikan kesegaran sekaligus tempat rekreasi.

## **2. Pengertian Pariwisata**

Kata “pariwisata” berasal dari dua suku kata, yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali dan berputar-putar, sedangkan wisata berarti perjalanan atau berpergian. Menurut Salah Wahab dalam buku Oka Yoety (1983:2) pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri (di luar negeri), meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya di mana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Menurut Ramaini (1992:1) Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Menurut Soekadijo (2000:3) pariwisata berarti perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat di mana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan mereka selama tinggal di tempat tujuan itu.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang bersifat sementara dan bukan untuk bekerja menerima upah, serta kegiatannya didukung oleh fasilitas layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan/atau pemerintah.

Kegiatan industri pariwisata sangat besar manfaatnya bagi negara, pemerintah maupun masyarakat setempat. Pengembangan pariwisata yang efektif diharapkan mampu dijadikan sebagai sumber devisa negara, menciptakan lapangan kerja, berkembangnya komunikasi, transportasi, akomodasi, kebudayaan di daerah tujuan pariwisata diketahui banyak orang (wisatawan), mengurangi pengangguran serta meningkatkan pendapatan masyarakat maupun pendapatan daerah.

### **3. Pengertian Geografi Pariwisata**

Ruang lingkup ilmu yang digunakan dalam penelitian ini adalah geografi pariwisata. Pariwisata berkaitan erat dengan geografi karena dalam ilmu pariwisata terdapat aspek-aspek yang tidak dapat dipisahkan. Menurut Ramaini (1992:3) geografi pariwisata yaitu geografi yang berhubungan erat dengan pariwisata. Kegiatan pariwisata itu banyak sekali seginya. Semua kegiatan itu biasa disebut industri pariwisata, termasuk di dalamnya, perhotelan, restoran, toko cendera mata, transportasi, biro jasa di bidang perjalanan, tempat-tempat hiburan objek wisata, atraksi budaya, dan lain-lain. Segi geografi umum yang perlu diketahui wisatawan, antara lain; iklim, flora, fauna, keindahan alam, adat-istiadat, budaya, perjalanan darat dan perjalanan laut dan udara, dan sebagainya.

Menurut Gamal Suwanto (1997: 28) geografi pariwisata adalah geografi yang berhubungan erat dengan pariwisata. Kegiatan pariwisata yang banyak sekali seginya dimana semua kegiatan tersebut dapat disebut dengan industri pariwisata seperti perhotelan, restoran, toko cenderamata, transportasi, biro jasa, tempat-tempat hiburan, objek wisata, atraksi budaya dan sebagainya. Segi-segi geografi umum yang dikaji dalam pariwisata antara lain iklim, flora, fauna, keindahan alam, adat istiadat, laut dan sebagainya.

Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas bahwa geografi pariwisata sangat berperan dalam aktivitas pariwisata dalam tujuan berwisata, di mana objek wisata sebagai lingkungan alam yang dimanfaatkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan manusia baik dari segi psikologis maupun fisik, seperti keindahan panorama alam yang memberikan kesegaran dan kesenangan bagi manusia yang melihatnya.

### **4. Pengertian Kepuasan**

Kata kepuasan (satisfaction) menurut Tjiptono dan Georgeus berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “fatio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau membuat suatu memadai. Menurut Kotler (2012) berpendapat bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang



dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi mereka.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu usaha, baik pada penjualan produk barang maupun jasa. Dalam bisnis yang berorientasi terhadap pasar, upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, bisa dilihat dari sisi pelanggan, kunci keberhasilan perusahaan terletak pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*), pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Wilkie (1994: 15) menyatakan terdapat beberapa elemen dalam kepuasan konsumen, yaitu:

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

Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa berdasarkan harapan dan kenyataan. Dengan istilah lain, jika konsumen merasa apa yang mereka peroleh lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen tersebut tidak akan puas. Sebaliknya, jika yang diperoleh konsumen melebihi apa yang mereka harapkan maka konsumen akan puas. Sedang pada keadaan di mana apa yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasakan biasa-biasa saja atau netral.

## **5. Pengertian Wisatawan**

Menurut Rmaini (1992:1) wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata, sedangkan wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Menurut engunjung adalah orang – orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara yang terdiri dari banyak orang dengan tujuan yang berbeda – beda.

Menurut Chafid Fandeli (1995:58) wisatawan adalah seseorang yang terdorong oleh sesuatu atau beberapa keperluan melakukan perjalanan dan persinggahan sementara di luar tempat tinggalnya untuk jangka waktu lebih dari 24 jam tidak dengan maksud mencari nafkah.

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian para ahli bahwa wisatawan adalah orang yang datang ke suatu tempat dengan berbagai tujuan untuk berwisata memperoleh kesenangan tersendiri disuatu objek wisata yang dikunjunginya, tidak dalam rangka mencari penghasilan. Wisatawan melakukan perjalanan wisata sangat ditentukan oleh adanya daya tarik pada objek wisata tersebut karena kebutuhan dari dalam diri. Oleh sebab itu, daya tarik yang ada pada objek wisata menentukan kepuasan wisatawan sangat berpengaruh terhadap pemilihan objek wisata yang akan dikunjungi.

## 6. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan akhir dari setiap Perusahaan yang menjual produknya ke pelanggan. Jika pelanggan merasa senang atau puas maka pelanggan tersebut akan kembali lagi ke produk dari perusahaan tersebut, dan itu merupakan keuntungan dari perusahaan tersebut. Namun jika pelanggan tidak merasa puas senang atau puas dengan produk dari perusahaan tersebut, maka pelanggan tersebut akan berpindah ke produk pesaing.

Kepuasan dapat diperoleh melalui evaluasi terhadap pengalaman spesifik (Bitner dan Hubert, 1994), sedangkan kepuasan wisatawan adalah penilaian kumulatif mengenai pengalaman keseluruhan wisatawan dalam mengunjungi sebuah daya tarik wisata tertentu (Pizam et al, 1993). Kepuasan merupakan penilaian kunci dari konsumen mengenai pelayanan (Bowen dan Clarke, 2002) dan kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan (Liu et al, 2010).

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Diantaranya faktor internal tersebut dapat berupa sumber daya, pendidikan, pengetahuan, sikap, gaya hidup, dan demografi. Sedangkan faktor-faktor dari eksternal ialah: sosial ekonomi, budaya, pengaruh keluarga, dan situasi (Wijono 2014). Penelitian ini akan menggunakan faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan yang dapat dibagi menjadi beberapa indikator (Baharuddin, 2016) yaitu:

1. Atraksi
2. Aksesibilitas/Jangkauan
3. Fasilitas yang tersedia
4. Infrastruktur jalan
5. Transportasi
6. Keamanan dan Kenyamanan
7. Pelayanan/Informasi

Menurut J. Spillane (1994: 63-72) suatu objek wisata atau *destination* harus meliputi 5 (lima) unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, maka objek wisata harus meliputi :

**a. Atraksi**

Merupakan pusat dari industri pariwisata. Menurut pengertiannya atraksi mampu menarik wisatawan yang ingin mengunjunginya. Motivasi wisatawan dalam mengunjungi suatu tempat tujuan wisata adalah untuk memenuhi atau memuaskan beberapa kebutuhan atau permintaan. Biasanya mereka tertarik pada suatu lokasi karena ciri-ciri khas tertentu. Ciri-ciri khas yang menarik wisatawan adalah:

- 1) Keindahan alam
- 2) Iklim dan cuaca
- 3) Kebudayaan
- 4) Sejarah
- 5) Ethnicity atau sifat kesukuan
- 6) Accessibility atau kemampuan atau kemudahan berjalan atau ketempat tertentu

**b. Fasilitas**

Fasilitas cenderung berorientasi pada atraksi disuatu lokasi karena fasilitas harus dekat dengan pasarnya. Fasilitas cenderung mendukung bukan mendorong pertumbuhan dan cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Suatu atraksi juga dapat merupakan fasilitas, jumlah dan jenis fasilitas tergantung kebutuhan wisatawan. Fasilitas harus cocok dengan kualitas dan harga penginapan, makanan, dan minuman yang cocok dengan kemampuan membayar dari wisatawan yang mengunjungi tempat tersebut.

**c. Infrastruktur**

Atraksi dan fasilitas dapat tercapai dengan mudah kalau belum ada infrastruktur dasar. Infrastruktur termasuk semua konstruksi dibawah dan diatas tanah dan suatu wilayah atau daerah. Yang termasuk infrastruktur penting dalam pariwisata adalah :

- 1) Sistem pengairan/air Kualitas air yang cukup sangat esensial atau sangat diperlukan seperti penginapan membutuhkan 350 sampai 400 galon air perkamar perhari
- 2) Sumber listrik dan energi Suatu pertimbangan yang penting adalah tenaga energi yang tersedia pada jam pemakaian yang paling tinggi atau jam puncak (peak hours) ini diperlukan supaya pelayanan yang ditawarkan terus menerus.
- 3) Jaringan komunikasi Walaupun banyak wisatawan yang ingin melarikan diri dari situasi biasa yang penuh dengan ketegangan, namun ada juga sebagian yang masih membutuhkan jasa-jasa telepon atau alat komunikasi yang tersedia
- 4) Sistem pembuangan kotoran/pembuangan air Kebutuhan air untuk pembuangan kotoran memerlukan kira-kira 90% dari permintaan akan air.

Jaringan saluran harus didesain berdasarkan permintaan puncak atau permintaan maksimal

- 5) Jasa-jasa kesehatan Jasa kesehatan yang tersedia akan tergantung pada jumlah tamu yang diharapkan, umumnya jenis kegiatan yang dilakukan untuk faktor-faktor geografis lokal
- 6) Jalan-jalan/jalan raya Ada beberapa cara membuat jalan raya yang lebih menarik bagi wisatawan:
  - a) Menyediakan pemandangan yang luas dari alam semesta
  - b) Membuat jalan yang naik turun untuk variasi pemandangan
  - c) Mengembangkan tempat dengan pemandangan yang indah
  - d) Membuat jalan raya dengan dua arah yang terpisah tapi sesuai dengan keadaan tanah
  - e) Memilih pohon yang tidak terlalu lebat supaya masih ada pemandangan yang indah

#### **d. Transportasi**

Ada beberapa usul mengenai pengangkutan dan fasilitas yang dapat menjadi semacam pedoman termasuk:

- 1) Informasi lengkap mengenai fasilitas, lokasi terminal dan pelayanan pengangkutan lokal di tempat tujuan harus tersedia untuk semua penumpang sebelum berangkat dari daerah asal.
- 2) Sistem keamanan harus disediakan di terminal untuk mencegah kriminalitas.
- 3) Suatu sistem standar atau seragam untuk tanda-tanda lalu lintas dan simbol-simbol harus dikembangkan dan dipasang di semua bandar udara.
- 4) Sistem informasi harus menyediakan data tentang informasi pelayanan pengangkutan lain yang dapat dihubungi di terminal termasuk jadwal dan tarif
- 5) Informasi terbaru dan sedang berlaku, naik jadwal keberangkatan atau kedatangan harus tersedia dipapan pengumuman, lisan atau telepom.
- 6) Tenaga kerja untuk membantu para penumpang
- 7) Informasi lengkap tentang lokasi, tarif, jadwal, rute dan pelayanan pengangkutan lokal
- 8) Peta kota harus tersedia bagi penumpang

#### **e. Kenyamanan**

Wisatawan yang sedang berada dalam lokasi usaha yang belum mereka kenali maka kepastian akan jaminan kebersihan, kenyamanan, keamanan sangat penting, khususnya wisatawan asing.

### **7. Manfaat Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi penyelenggara jasa dan bagi konsumen itu sendiri. Manfaat yang dapat diperoleh dari kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2012:189) antara lain:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang lebih baik untuk pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat

### **8. Pengertian Daya Tarik Wisata**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 14 Ayat 1, daya tarik wisata adalah usaha yang kegiatannya mengelola daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik wisata buatan/binaan manusia. Secara lebih spesifik disebutkan bahwa daya tarik wisata alam, merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, keaslian, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Menurut Cooper dkk dalam Shabrina (2019) daya tarik wisata harus mempunyai empat komponen yaitu:

1. Attractions, atraksi wisata yang berbasis utama pada kekayaan alam maupun budaya serta artificial atau atraksi buatan seperti event atau yang biasanya digolongkan dalam minat khusus.
2. Accessibilities, yang mencakup dukungan sistem transportasi diantaranya: fasilitas terminal, bandara, pelabuhan, jalur transportasi/rute serta model transportasi lainnya.
3. Amenities, yang mencakup fasilitas penunjang maupun pendukung wisata diantaranya: akomodasi, rumah makan (food and beverage), toko cendramata, biro perjalanan, retail, pusat informasi wisata, fasilitas penukaran uang (money changer) serta fasilitas kenyamanan lainnya.
4. Ancillary Services, yang mencakup seperti rumah sakit, bank, pos, telekomunikasi dan lainnya. Ini merupakan fasilitas pendukung yang digunakan oleh wisatawan.

Menurut Gamal Suwanto (1997:19) umumnya daya tarik suatu objek wisata berdasar pada :

- a. Adanya sumber daya yang dapat menimbulkan rasa senang, indah, nyaman dan bersih.
- b. Adanya aksesibilitas yang tinggi untuk dapat mengunjunginya.
- c. Adanya ciri khusus/spesifikasi yang bersifat langka.
- d. Adanya sarana/prasarana penunjang untuk melayani para wisatawan yang hadir.
- e. Objek wisata alam mempunyai daya tarik tinggi karena keindahan alam pegunungan, sungai, pantai, pasir, hutan dan sebagainya.
- f. Objek wisata budaya mempunyai daya tarik tinggi karena memiliki nilai khusus dalam bentuk atraksi kesenian upacara-upacara adat, nilai luhur yang terkandung dalam suatu objek buah karya manusia pada masa lampau.

Menurut Oka A Yoeti dalam Muljadi (2009:69) Daya tarik wisata adalah apa yang akan dijual harus memenuhi tiga syarat agar memberikan kepuasan kepada wisatawan/pengunjung, antara lain:

- a. Apa yang dapat dilihat (*something to see*).
- b. Apa yang dapat dilakukan (*something to do*).
- c. Apa yang dapat dibeli (*something to buy*).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009, daya tarik wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa daya tarik wisata adalah suatu tempat yang menjadi tujuan wisatawan untuk datang ke destinasi wisata tersebut dikarenakan adanya nilai keindahan dan keunikan berupa keanekaragaman,kekayaan alam, budaya, maupun hasil buatan manusia yang ada pada objek wisata. Daya tarik wisata yang memiliki tiga komponen dapat dikembangkan menjadi empat komponen. Komponen-komponen tersebut, ialah sebagai berikut :

Pertama, atraksi: elemen-elemen didalam suatu atraksi wisata yang secara luas menentukan pilihan konsumen dan mempengaruhi motivasi calon-calon pembeli diantaranya: atraksi wisata alam (meliputi bentang alam, pantai, iklim dan bentukan geografis lain dari suatu destinasi dan sumber daya alam lainnya), atraksi wisata buatan/binaan manusia (meliputi bangunan dan infrastruktur

pariwisata termasuk arsitektur bersejarah dan modern, monument, trotoar jalan, taman dan kebun, pusat konvensi, marina, ski, tempat kepurbakalaan, lapangan golf, toko-toko khusus dan daerah yang bertema), atraksi wisata budaya, (meliputi sejarah dan cerita rakyat atau legenda, agama dan seni, teater musik, tari dan pertunjukkan lain, museum dan beberapa dari hal tersebut dapat dikembangkan menjadi kegiatan khusus, festival, dan karnaval), atraksi wisata sosial, meliputi pandangan hidup suatu daerah, penduduk asli, bahasa, dan kegiatan-kegiatan pertemuan sosial.

Kedua, amenitas/fasilitas: terdapat unsur-unsur didalam suatu atraksi atau berkenaan dengan suatu atraksi yang memungkinkan pengunjung untuk menginap dan dengan kata lain untuk menikmati dan berpartisipasi didalam suatu atraksi wisata. Hal tersebut meliputi: akomodasi (hotel, desa wisata, apartment, villa, caravan, hostel, guest house), restoran, transportasi (taksi, bus, penyewaan sepeda dan alat ski diatraksi yang bersalju), aktivitas (sekolah ski, sekolah berlayar dan klub golf), fasilitas-fasilitas lain (pusat-pusat bahasa dan kursus keterampilan), retail outlet (toko, agen perjalanan, souvenir, produsen camping), pelayanan-pelayanan lain (salon kecantikan, pelayanan informasi, penyewaan perlengkapan dan kebijaksanaan pariwisata).

Ketiga, aksesibilitas: elemen-elemen ini adalah yang mempengaruhi biaya, kelancaran dan kenyamanan terhadap seorang wisatawan yang akan menempuh suatu atraksi, seperti infrastruktur, jalan, bandara, jalur kereta api, pelabuhan laut, perlengkapan (ukuran, kecepatan, jangkauan dari sarana transportasi umum), faktor faktor operasional seperti jalur/rute operasi, frekuensi pelayanan, dan harga yang dikenakan, peraturan pemerintah yang meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan transportasi.

Keempat, ancillary services/fasilitas pendukung ini merupakan fasilitas pendukung yang digunakan oleh wisatawan, contohnya seperti rumah sakit, bank, pos, telekomunikasi dan lainnya.



## 9. Macam-macam Daya Tarik Wisata

Macam-macam Obyek dan Daya Tarik Wisata Secara garis besar menurut Oka A. Yoeti ada empat kelompok yang merupakan daya tarik bagi wisatawan datang pada suatu DTW, yaitu:

### a. Natural Attractions

Yang termasuk dalam kelompok ini adalah: pemandangan (landscape), pemandangan laut (seascape), pantai (beaches), danau (lakes), air terjun (waterfall), kebun raya (National Parks), agrowisata (agrotourism), gunung berapi (volcanos), dan flora dan fauna.

### b. Build Attractions

Termasuk dalam kelompok ini antara lain adalah bangunan (buildings), dengan arsitek yang menarik, seperti rumah adat dan yang termasuk bangunan kuno dan modern seperti Forbidden City (China), Big Ben (London), Jam Gadang (Bukittinggi), Museum, maupun TMII.

### c. Cultural Attractions

Dalam kelompok ini termasuk diantaranya: peninggalan sejarah (historical building), cerita-cerita rakyat (folklore), kesenian tradisional (traditional dances), museum, upacara keagamaan, festival kesenian, dan semacamnya.

### d. Sosial Attractions

Tata cara hidup suatu masyarakat (the way of life), ragam bahasa (language), upacara perkawinan, potong gigi, khitanan, dan kegiatan sosial lainnya.

## 10. Pengertian Objek Wisata

Pengertian obyek dan daya tarik wisata menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, yaitu objek dan daya tarik wisata terdiri atas :

- a. Objek dan daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berwujud keindahan alam, serta flora dan fauna.
- b. Objek dan daya tarik wisata hasil karya manusia yang berwujud: museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya wisata agro wisata, wisata buru, wisata petualangan alam, taman rekreasi, dan tempat hiburan.

Sedangkan daya tarik wisata menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa: “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 dan daerah tujuan wisatawan daerah yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata”.

Menurut Chafid Fandeli (1995:58) obyek wisata adalah perwujudan dari pada ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat atau keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi wisatawan. Ridwan (2012:5) mengemukakan pengertian objek 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.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa objek wisata adalah sesuatu yang dapat dinikmati, dirasakan dan dilihat oleh manusia sehingga menimbulkan perasaan puas dan kesenangan jasmani maupun rohani sebagai suatu hiburan.

## B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang mengambil pokok permasalahan hampir sama dengan penelitian ini dirujuk guna kesempurnaan dan kelengkapan penelitian ini berdasarkan tabel 2.2 sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian yang Relevan**

| No | Nama                                      | Judul                                                                     | Metode              | Teknik Analisis Data | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Teti Sugiarti,<br>M. Ali (2021)           | Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sapta Pesona Wisata Air Terjun Sedudo | Analisis Deskriptif | Insidental Sampling  | Hasil penelitian menunjukkan wisatawan kebanyakan berasal dari daerah Nganjuk. Usia wisatawan berkisar antara 15-25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA sederajat dan kunjungan dilakukan di akhir pekan pada waktu siang hari. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap objek wisata berdasarkan keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan dan kenangan mendapat penilaian sedang dari wisatawan. Tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan keindahan dan keramah tamahan mendapat penilaian tinggi. Tingkat kepuasan wisatawan dengan nilai terendah adalah berdasarkan kebersihan. Tingkat kepuasan tentang kebersihan dipengaruhi oleh kesadaran pengunjung tentang tidak membuang sampah sembarangan atau pada tempatnya sehingga berpengaruh terhadap keadaan lingkungan objek wisata. |
| 2. | Elin Dyah,<br>Rizky Arif,<br>Rahmi Yorika | Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik                           | Analisis Deskriptif | Analisis Aritmatik   | Penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengunjungdaya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta menentukan faktor yang paling dominan.Hasil dari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                                                    |                                                                                   |                     |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (2020)                                                             | Wisata Kebun Raya Balikpapan                                                      |                     |                                                                    | penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung dalam daya tarik wisata tersebut. Tingkat kepuasan pengunjung berada pada nilai 3,89 pada kriteria 3,40 -4,19 yang masuk dalam kategori puas dan faktor keindahan pemandangan memberikan sumbangan tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 4,08. Kemudian faktor kondisi jalan dan akses atau kemudahan dengan nilai 3,99, sedangkan faktor yang memberi tingkat sumbangan terhadap kepuasan terendah adalah faktor kondisi keamanan atau kenyamanan daya tarik wisata dengan nilai 3,73. |
| 3. | Ronald P. C. Fanggidae <sup>1</sup> , Maria Leliana R. Bere (2020) | Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana | Analisis Deskriptif | Analisis (path analysis), uji sobel dan independent sample t-test. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) motivasi berpengaruh terhadap kepuasan, 2) motivasi tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, 3) kepuasan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, 4) kepuasan memediasi pengaruh motivasi terhadap minat kunjung ulang, 5) ada perbedaan kepuasan berdasarkan karakteristik psikografis.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. | Nirmala Sari (2019)                                                | Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar       | Analisis Deskriptif | Regresi Linier Berganda                                            | Berdasarkan hasil analisis data dan uraian Pembahasan yang telah dikemukakan diperoleh tingkat kepuasan dalam kategori Tinggi sebanyak 17 Orang (43%), kategori Sedang sebanyak 14 Orang (35%), kategori Rendah sebanyak 9 Orang (22%). Maka dapat disimpulkan “ Hasil yang diperoleh dari variabel tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar sebesar 43% dan masuk dalam kategori Sedang”.                                                                                                                                                                        |

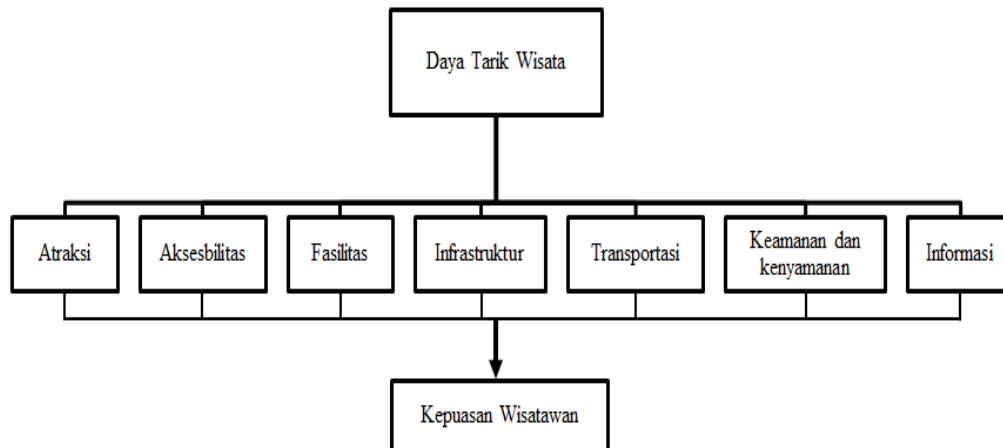
|    |                                                   |                                                                                                      |                        |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Ray Octafian,<br>Dyah<br>Palupiningtyas<br>(2019) | Faktor- Faktor Yang<br>Mempengaruhi<br>Kepuasan Wisatawan<br>(Studi Kasus Water<br>Blaster Semarang) | Analisis<br>Deskriptif | Accidental<br>Sampling | Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 100 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian yaitu berdasarkan uji t bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Water BlasterSemarang dan varaibel bauran promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Water Blaster Semarang. Selanjutnya berdasarkan uji F bahwa kualitas pelayanan dan bauran promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan Water Blaster Semarang, dan variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Water Blaster Semarang. |
|----|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **C. Kerangka Pikir**

Objek Wisata Lengkung Langit ini diminati oleh wisatawan, hal ini dapat terlihat dari animo masyarakat yang meningkat. Potensi alam yang mendukung dengan panorama alam yang indah, udara sejuk, kondisi nyaman serta lokasi yang strategis menjadikan Lengkung Langit semakin diminati oleh banyak wisatawan.

Pariwisata telah menjadi kebutuhan manusia seiring dengan perkembangan sosiokultur yang mengalami perubahan. Kebutuhan seseorang baik ditinjau dari segi psikologis maupun fisik, pada intinya tujuan wisatawan untuk berwisata adalah mendapat kesenangan dan kepuasan tersendiri bagi wisatawan. Dengan berwisata maka seseorang dapat memulihkan kembali semangat (fisik dan mental), menghibur diri atau relaksasi, kesegaran pikiran serta dapat melepaskan diri sejenak dari kegiatan rutinitas sehari-hari yang membosankan.

Banyaknya wisatawan yang datang ke obyek wisata Lengkung Langit 1 dipengaruhi oleh adanya daya tarik, serta fasilitas-fasilitas yang ada di obyek tersebut, dengan mengetahui kepuasan wisatawan yang berkunjung yang meliputi: Kepuasan wisatawan berdasarkan Atraksi, Fasilitas, Insfrakstruktur, Transportasi, Kenyamanan, Informasi. Dalam rangka perencanaan pengembangan obyek wisata dimasa mendatang dapat meningkatkan kualitas pemasaran kepariwisataan Lengkung Langit di Kota Bandar Lampung.



**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Pikir**

#### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2013: 96) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumuan masalah penelitian, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui perolehan data. Berdasarkan landasan teori di atas dan kerangka pikir penelitian, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat dirumuskan

H1 : Ada pengaruh Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Pada Objek Wisata Lengkung Langit 1.

H0 : Tidak Ada Pengaruh Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Pada Objek Wisata Lengkung Langit 1.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Suatu penelitian ilmiah pada dasarnya suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan. Dalam usaha menemukan dan menguji kebenaran tersebut dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam metode penelitian ilmu selalu berkaitan dengan metode yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, metode penelitian juga sering disebut sebagai cara atau langkah-langkah yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan dengan menggunakan prosedur yang reliable dan terpercaya.

Menurut Wardiyanta (2006:1) Metode penelitian adalah cara dan prosedur ilmiah yang diterapkan untuk melaksanakan penelitian, mulai dari menentukan variabel, menentukan populasi, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyusunnya dalam laporan tertulis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu untuk menggambarkan keadaan atau fenomena serta untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan tertentu sesuai adanya di lapangan.

Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018:86) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi.

Menurut Koentjaraningrat (1997: 29), penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi, atau



penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain di masyarakat.

Selain dari pada itu peneliti menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017: 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Penelitian kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penggunaan metode penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada objek wisata Lengkung Langit 1, sesuai dengan data yang dikumpulkan dan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian deskriptif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini, lokasi yang peneliti lakukan yaitu di Objek Wisata Lengkung Langit 1 Kelurahan Pinang Jaya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung.

## **C. Sumber Data**

1. Data Primer , yaitu data yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama yang ada di lapangan atau data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berasal dari observasi dan juga saat menyebarkan kuesioner. dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari para wisatawan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung yang didapat dari studi literatur (buku dan internet), dokumentasi dan data dari pengelola Lengkung Langit 1.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dari itu populasi penelitian ini adalah wisatawan yang sedang dan atau pernah berkunjung ke objek wisata Lengkung Langit.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menghadapi kasus dimana jumlah populasi yang ada cukup banyak (sulit diketahui secara pasti), sehingga pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik sampel akan ditentukan berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan oleh peneliti sebagai subjek yang dianggap layak dijadikan sampel. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini akan dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* dikarenakan jumlah populasi tidak terbatas , peneliti akan memberikan alat kumpul data kepada siapa saja yang kebetulan bertemu dengan jumlah responden 100 responden adapun responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini adalah wisatawan yang telah mengunjungi tempat yang berkaitan dengan sub variabel penelitian ini.

Sampel dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah berkunjung ke Objek Wisata Lengkung Langit, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi itu. Sampel juga merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono: 2010).

Dari pengertian tersebut maka sampel dari penelitian ini adalah wisatawan berusia 16 tahun ke atas yang pernah berkunjung dan atau sedang berkunjung ke Objek Wisata Lengkung Langit. Untuk mengetahui jumlah sampel yang mewakili populasi tidak terbatas maka digunakan rumus *Slovin* penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%

Moe : *margin of error* yaitu tingkat kesalahan maksimum sampel yang dapat ditoleransi ditentukan sebesar 10%.

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96,04 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden

## **E. Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

Sugiyono mendefinisikan (2012: 63) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat/nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan di tarik kesimpulan.

Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel bebas (Independent Variable) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya, serta variabel terikat (Dependant Variable) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **a. Variabel Bebas**

Variabel kepuasan wisatawan dalam penelitian ini sebagai variabel bebas (Independent Variable). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor atau antecedent.

### **b. Variabel Terikat**

Variabel daya tarik pengunjung pada objek wisata Lengkung Langit 1 dalam penelitian ini sebagai variabel terikat (Dependent Variable). Variabel terikat sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang ditentukan atau dipengaruhi atau tergantung oleh variabel bebas.

## **F. Definisi Oprasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Kepuasan Wisatawan (X) merupakan bagaimana perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Indikator dari kepuasan pengunjung adalah konfirmasi harapan, minat kunjungan kembali, kesediaan merekomendasi dan ketidakpuasan. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2016: 153).

Kepuasan pengunjung adalah salah satu aspek terpenting dalam suatu bidang usaha. Terlebih lagi usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Hal ini dikarenakan kepuasan akan sangat berpengaruh dalam minat pengunjung untuk datang kembali dan menjadi agen promotor tanpa biaya, atau dengan sukarela mempromosikan ke orang lain tanpa harus dibayar. Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata adalah konsep yang multi dimensi yang terdiri dari banyak faktor yang saling terkait. Salah satu faktor yang membuat wisatawan puas, mungkin faktor lainnya tidak mampu memuaskan wisatawan. Aspek destinasi yang terdiri dari atraksi, amenitas, dan aksesibilitasnya mungkin memiliki kesamaan antara destinasi namun, untuk aspek ensilari dalam hal ini

jasa yang bersifat tak berwujud sangat dinamis dan cenderung menuntut kualitas yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. maka daya tarik objek wisata harus meliputi:

- a. Atraksi
- b. Aksesibilitas
- c. Fasilitas
- d. Insfrakstruktur
- e. Transportasi
- f. Keamanan dan kenyamanan
- g. Informasi

2. Daya Tarik Wisata (Y) Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 14 Ayat 1, daya tarik wisata adalah usaha yang kegiatannya mengelola daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik wisata buatan/binaan manusia. Secara lebih spesifik disebutkan bahwa daya tarik wisata alam, merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, keaslian, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Menurut Cooper dkk dalam Shabrina (2019) daya tarik wisata harus mempunyai empat komponen yaitu:

1. Attractions
2. Accessibilities
3. Amenities
4. Ancillary Services

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

| No. | Variabel                  | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pengukuran   |
|-----|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|     | <b>Kepuasan Wisatawan</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| 1.  | Atraksi                   | 1. Kepuasan terhadap keindahan alam pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>2. Kepuasan terhadap taman satwa pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>3. Kepuasan terhadap taman aviary pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>4. Kepuasan terhadap live music yang di tampilkan. | Skala Likert |
| 2.  | Aksesibilitas             | 1. Kepuasan dengan kemudahan dalam mencapai atau menuju daya tarik objek wisata Lengkung Langit 1.                                                                                                                                                                                |              |
| 3.  | Fasilitas                 | 1. Kepuasan terhadap pelayanan pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>2. Kepuasan terhadap spot berfoto pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>3. Kepuasan terhadap tersedianya tempat ibadah.<br>4. Kepuasan terhadap tersedianya gazebo.<br>5. Kepuasan terhadap tersedianya  |              |

|    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    |                         | <p>Café.</p> <p>6. Kepuasan terhadap tersedianya Food court/kantin.</p> <p>7. Kepuasan terhadap tersedianya Toilet.</p> <p>8. Kepuasan terhadap tersedianya tempat sampah.</p> <p>9. Kepuasan terhadap tersedianya lahan parkir.</p>                                                                                                                                 |  |
| 4. | Infrastruktur           | <p>1. Kepuasan terhadap keadaan jalan yang baik.</p> <p>2. Kepuasan terhadap tersedianya Petunjuk arah.</p> <p>3. Kepuasan terhadap tersedianya Jaringan komunikasi (Wifi, internet).</p>                                                                                                                                                                            |  |
| 5. | Transportasi            | <p>1. Kepuasan terhadap ketersediaan angkutan umum.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 6. | Kenyamanan dan Keamanan | <p>1. Kepuasan terhadap tersedianya petugas keamanan pada objek wisata Lengkung Langit 1.</p> <p>2. Kepuasan terhadap keamanan yang baik pada objek wisata Lengkung Langit 1.</p> <p>3. Kepuasan terhadap kebersihan pada objek wisata Lengkung Langit 1.</p> <p>4. Kepuasan terhadap kondisi ketenangan yang membuat nyaman pada objek wisata Lengkung Langit 1</p> |  |

|    |                           |                                                                                                                                                                                 |              |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 7. | Informasi                 | 1. Kepuasan dengan ketersediaan informasi dari pengelola di daya tarik objek wisata Lengkung Langit                                                                             |              |
|    | <b>Daya Tarik Wisata</b>  |                                                                                                                                                                                 |              |
| 1. | Attractions               | 1. Menikmati terhadap keindahan alam yang terdapat pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>2. Menikmati atraksi buatan yang terdapat pada objek wisata Lengkung Langit 1.       | Skala Likert |
| 2. | Accessibilities           | 1. Jalur transportasi yang baik saat menuju objek wisata Lengkung Langit 1.<br>2. Ketersediaan sarana transportasi menuju objek wisata Lengkung Langit 1.                       |              |
| 3. | <i>Amenities</i>          | 1. Ketersediaan akomodasi pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>2. Tersedianya rumah makan/food court pada objek wisata Lengkung Langit 1.<br>3. Tersedianya informasi wisata |              |
| 4. | <i>Ancillary Services</i> | 1. Tersedianya P3K<br>2. Tersedianya telekomunikasi yang baik<br>3. Tersedianya puskesmas                                                                                       |              |



## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk kepentingan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Observasi**

Menurut Rachmat Mulyawan (2017:30) Observasi adalah penelitian dengan melakukan pengamatan dilakukan untuk objek yang diam (benda mati/barang). Menurut Wardiyanta (2006:32) Observasi adalah cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan secara langsung terhadap gejala fisik objek penelitian.

Teknik observasi pada penelitian ini dilakukan dalam rangka mengumpulkan data primer dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data tentang keadaan lingkungan, lokasi Objek Wisata Lengkung Langit, fasilitas yang tersedia, aksesibilitas menuju ke objek wisata, daya tarik wisata dan mengamati aktivitas pengunjung yang ada di Lengkung Langit sebagai pertimbangan mengenai kepuasan wisatawan.

### **2. Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Eka Mahadewi, 2012:67). Teknik dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data sekunder dari instansi yang ada hubungannya dengan objek wisata yang diteliti seperti pengelola dan kelurahan Objek Wisata Lengkung Langit.

Data dokumentasi ini dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data yang berasal dari pihak pengelola objek wisata Lengkung Langit yang berupa foto atau gambar yaitu tentang kondisi umum daerah penelitian, fasilitas, keadaan sarana dan prasarana. Data yang berupa catatan yaitu statistik wisatawan, pengelolaan/manajemen, promosi dan informasi yang diperoleh dari pihak pengelola.

Data dari pihak kelurahan data yang di dapatkan berupa catatan yaitu kondisi sosial, ekonomi, jumlah penduduk dan data yang berupa foto atau gambar yaitu peta administrasi, dengan adanya dokumentasi diharapkan dapat memberikan petunjuk atau keadaan dari subjek yang diteliti.

### **3. Teknik Wawancara**

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang membantu dan melengkapi pengumpulan data yang tidak dapat diungkapkan oleh teknik observasi (Nursid Sumaatmadja, 1988:106). Teknik wawancara terstruktur digunakan untuk mengetahui dan memperoleh data langsung sebagai data primer. Penelitian ini untuk memperoleh data tentang jumlah wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Lengkung Langit 1 kepada pengelola, serta kepuasan wisatawan berkunjung ke Objek Wisata Lengkung Langit 1.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan mendatangi satu persatu wisatawan dan wawancara terstruktur yaitu dengan menggunakan kuesioner untuk memandu setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada wisatawan. yang berkunjung untuk memperoleh data tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada Objek Wisata Lengkung Langit 1.

### **4. Kuesioner**

Teknik Kuesioner dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan mencari responden yang telah berkunjung atau sedang berkunjung ke objek wisata Lengkung Langit 1. Dalam teknik angket atau kuesioner peneliti menggunakan google form sebagai alat untuk menyebarkan kuesioner data penelitian.

Menurut Dr. Hadari Nawawi dalam Moh. Pabundu Tika (2005:54) kuesioner adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Penelitian ini memakai teknik kuesioner yaitu untuk memperoleh data langsung sebagai data primer. Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuesioner).

Pelaksanaan penelitian ini peneliti dengan mendatangi satu persatu wisatawan dan memberikan kuisisioner dengan pertanyaan tertulis dan memandu setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada wisatawan yang berkunjung untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada Objek Wisata Lengkung Langit 1.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada dasarnya yaitu memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, serta memperkirakan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan.

Tujuan analisis data yaitu untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana menggunakan software SPSS versi 22. Dalam prosesnya analisis regresi linear sederhana juga dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas. Kemudian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas. Untuk uji hipotesis terdiri dari uji T, dan uji koefisien determinasi. Dilanjutkan dengan analisis dan interpretasi yang menghasilkan kesimpulan dan saran.

### 1. Analisis Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliable. Data kuesioner yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala *likert*, yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono : 2012). Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator- indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden guna variabel digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada Objek Wisata Lengkung Langit 1. Bobot nilai tertinggi 5 dan bobot terendah 1. Jumlah kelas 4 sehingga jumlah interval dapat dihitung berikut ini:

$$Interval = \frac{Nilai Maksimum - Nilai Minimum}{Kelas Interval}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan rentang skala 1 maka skor variabel pada penelitian ini dikelompokkan pada tabel 3.2 berikut ini :

**Tabel 3.2**  
**Skor Variabel**

| Skala Data | Kelas       | Kategori Kepuasan | Kategori Daya Tarik |
|------------|-------------|-------------------|---------------------|
| 1          | 1,00 - 1,79 | Sangat Tidak Puas | Sangat Tidak Tinggi |
| 2          | 1,80 - 2,59 | Tidak Puas        | Tidak Tinggi        |
| 3          | 2,60 - 3,39 | Netral            | Netral              |
| 4          | 3,40 - 4,19 | Puas              | Tinggi              |
| 5          | 4,20 - 5,00 | Sangat Puas       | Sangat Tinggi       |

Selain itu instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. Dalam penelitian ini menggunakan bentuk checklist. Setelah mendapatkan hasil data kuesioner dari responden berdasarkan sampel penelitian maka dilakukanlah tahap selanjutnya yaitu memeriksa kembali kelengkapan jawaban angket responden yang sudah terkumpul, menerjemahkan hasil pernyataan responden ke dalam skor yang telah ditentukan, kemudian selanjutnya data tersebut digunakan sebagai bahan untuk melakukan uji validitas dan realibilitas.

## 2. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010, hlm. 211) yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Rumus untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien validitas item yang dicari

$X$  = Skor yang diperoleh subjek seluruh item

$Y$  = Skor total

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi  $X$

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi  $Y$

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam distribusi  $X$

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam distribusi  $Y$

$n$  = Banyaknya responden

Dimana :

$r$  = koefisien korelasi antara variabel  $X$  dan  $Y$ , dua variabel yang dikorelasikan.

Kriteria Uji jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data dinyatakan valid. Dimana skor  $r$  tabel yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika  $r = 0,256$ . Setelah instrumen dinyatakan valid, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya ( $r$ ) pada tabel 3.3 sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Indeks Korelasi ( $r$ )**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,800-1,000        | Sangat Kuat      |
| 0,600-0,799        | Kuat             |
| 0,400-0,599        | Cukup Kuat       |
| 0,200-0,399        | Rendah           |
| 0,000-0,199        | Sangat Rendah    |

Sumber : Sugiyono (2009)

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

- a) Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
  - b) Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$
- Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 22 for Windows.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Suharsimi Arikunto (2009, hlm 247), reabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Sedangkan Menurut Sugiyono (2010, hlm. 268), reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistic (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliable apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecahkan menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan apabila instrument sudah dapat dipercaya maka akan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya. Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* yaitu metode yang digunakan untuk menguji kelayakan terhadap konsistensi seluruh skala yang digunakan di dalam penelitian, karena pada penelitian kali ini pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan telah *Reliable* jika nilai memiliki *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

### **3. Uji Persyaratan Analisis**

#### **a. Uji Normalitas**

Salah satu syarat utama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, sebagaimana yang diungkap oleh Triton (2005, hlm. 76) yang menyatakan bahwa sampel hendaknya memenuhi prasyarat distribusi normal. Data yang mengandung data ekstrim biasanya tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika sebaran data mengikuti sebaran normal, maka populasi dari mana data diambil berdistribusi normal dan akan dianalisis menggunakan analisis parametrik. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansinya lebih besar dari 0.01. dan jika lebih kecil dari 0,01 maka data residual terdistribusi tidak normal. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov – Smirnov. Uji Kolmogorov – Smirnov berdasar pada kriteria adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas  $> 0,01$  maka dinyatakan data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas  $< 0,01$  maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

### **2. Uji Hipotesis**

Hipotesis menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007), hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu maslaah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus di uji secara empiris. Rumusan hipotesis sebagai berikut :

**a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam model regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Jika nilai Probabilitas kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait.

**b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.



## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik pada objek wisata lengkung langit 1. Dalam penelitian ini berdasarkan pengujian hipotesis serta menggunakan analisis regresi linear sederhana maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui kepuasan terhadap daya tarik pada pengunjung wisata lengkung langit 1. Setelah peneliti mendapatkan data dari responden dalam bentuk kuesioner, peneliti mengolah data dengan analisis jalur, pengujian hipotesis mediasi dan uji independent simple t-test maka diperoleh hasil bahwa. Variabel kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisata lengkung langit 1, karena nilai  $t$  hitung  $8,839 > 1,660$   $t$  tabel dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$ .

Pada perhitungan deskripsi data didapatkan nilai mean tertinggi pertama terdapat pada item pernyataan X.4 (variabel kepuasan) yaitu “Saya merasa puas menikmati view pemandangan di objek wisata Lengkung Langit 1.” dengan nilai mean sebesar 4,61. Serta dengan rata-rata nilai mean berada pada angka  $>4,20$  yang artinya wisatawan sangat puas dengan daya tarik yang ada pada objek wisata lengkung langit 1. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan menikmati daya tarik pemandangan saat berada di wisata lengkung langit 1, banyak nya spot foto dan juga fasilitas yang memadai akses yang mudah harga tiket yang terjangkau membuat wisatawan merasa puas.

## **B. Saran**

Dari hasil dari pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, ada beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan, antara lain:

### **1. Bagi pengelola wisata lengkung langit 1**

#### **a. Terkait kepuasan wisatawan**

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan wisatawan memiliki skor rata-rata sebesar 4,4 dari skala 1-5. Skor rata-rata 4,4 termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga wisata lengkung langit 1 telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan. Meski begitu, wisata lengkung langit 1 masih bisa meningkatkan rasa puas pengunjung dengan mengevaluasi salah satu butir pertanyaan dalam variabel kepuasan yang memiliki skor terendah, yaitu “Sitem penerangan jalan kurang memadai menuju ke objek wisata Lengkung Langit.” yang memiliki skor sebesar 3,7. Maka, pengelola wisata lengkung langit 1 perlu memperhatikan dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat sekitar dalam mengedukasi pengelolaan wilayah agar dapat menjadi desa wisata yang memadai, karna saat peneliti berkunjung ke sana pun memang kurang nya sistem pencahayaan untuk menuju ke tempat wisata.

#### **b. Daya tarik wisatawan**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke lengkung langit 1. Oleh karena itu pihak pengelola lengkung langit 1 disarankan mempertahankan atau meningkatkan citra daya tarik wisata yang positif. Pihak pengelola juga dapat bekerjasama dengan berbagai pihak untuk membuat event-event seni dan budaya yang diselenggarakan secara berkala untuk menarik perhatian wisatawan untuk datang berkunjung ke lengkung langit 1 dibanding berkunjung ke daya tarik wisata lainnya serta untuk melestarikan wisata alam tradisional moderent yang ada di kota bandar lampung.

## **2. Bagi penelitian selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai judul yang sama, diharapkan dapat lebih mengeksplor variabel yang belum ada dalam penelitian ini yang mungkin bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan minat kunjung ulang wisatawan.

## **3.Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini adalah kemungkinan adanya ketidak jujuran responden dalam mengisi kuesioner. Pada saat peneliti menemani responden mengisi kuesioner, peneliti melihat ada beberapa responden yang mengisi kuesioner dengan terburu-buru dan mengisi kuesioner dengan jawaban yang sama. Selain itu, peneliti menyadari masih memiliki keterbatasan ilmu dan pengetahuan dalam penyelesaiannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Angela Minnie, Karini Oka, dkk. 2017. *Persepsi Dan Motivasi Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daya Tarik Wisata Jembong Di Kabupaten Buleleng* Vol 5 No. 2, 20. *Jurnal IPTA*. Universitas Udayana.
- Bintarto. 1977. *Geografi Sosial*. UP Spring. Yogyakarta.
- Biyatmi. 2011. *Deskripsi Motivasi Wisatawan Yang Berkunjung Ke Objek Wisata Tabek Indah Di Desa Pemanggilan Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan*. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Dewi, D. T. 2010. *Analisis Kunjungan Obyek Wisata Water Blaster Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Fandeli Chafid. 1995. *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Liberty, Yogyakarta.
- Faurani Santi Singagerda, Anuar, *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura* Vol. 20, No. 3, December 2017 – March 2018
- Fitria Sari. 2014. *Tinjauan Terhadap Motivasi Wisatawan Berkunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Aek Martua Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau*. Vol 1 No. 2 Oktober 2014.
- Gamal Suwanto. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Andi Offset, Yogyakarta.

- Harsono Rudi N. 2017. Motivasi Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata di Desa Pawan Kabupaten Rokan Hulu. Universitas Riau.
- Kalebos Fatmawati. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4 ,No.3 Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016: 489-502. Universitas Sam Ratulangi (Diakses 25 April 2021 pukul 21:15 WIB)
- Kandhabuana A. D. 2018. Pengaruh Motivasi Berkunjung Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Aktivitas Selancar Air Sebagai Wisata Petualangan di Indonesia. Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Koetjaraningrat. 1997. Metode-metode Penelitian Masyarakat. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kusumaningrum, D. (2009). Persepsi Wisatawan Nusantara terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Muljadi. 2012. Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Octafian Ray, Palupiningtyas Dyah (2019) Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Water Blaster Semarang). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang.
- Pitana, I Gde dan Putu G Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ramaini. 1992. Geografi Pariwisata. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Ridwan, M. 2012. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Sofmedia, Medan.

- Sari Nirmala. 2020. Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Makassar
- Shabrina, 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Di Palembang Bird Park Pasca Revitalisasi. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Spillane, James J. (1994). Pariwisata indonesia: siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan. Kanisius. Yogyakarta.
- Soekadijo. R. G. 2003. Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata Sebagai “Systemic Linkage”). PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiarti Teti, Ali Mohammad (2021) Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sapa Pesona Wisata Air Terjun Sedudo. Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA).
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan kuantitatif dan kualitatif RnD. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : PT Alfabet.
- Sumaatmadja, Nursid. 1988. Studi Geografi : Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan. Bandung : Alumni.
- Susetyarini O, Mashhoer M.J . (2018) Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Dan Fasilitas Pariwisata Di Malioboro Pascarevitalisasi Kawasan. Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM). Yogyakarta.
- Suwarman, U. 2011. Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.

- Syafitri Dyah, dkk (2020) Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan. Institut Teknologi Kalimantan.
- Tika Pabundu. M. 2005. Metode Penelitian Geografi. Jakarta : PT Bumi Pustaka.
- Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Trihayuningtyas, E. 2005. Pengantar Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata. Bandung.
- Utama, I. G. (2015). Hubungan Motivasi Perjalanan dan kepuasan Wisatawan Mancanegara Lanjut Usia Berwisata di Bali. Jurnal Kepariwisataan.
- Wardiyanta. 2006. Metode Penelitian Pariwisata. Andi Offset, Yogyakarta. 103 hlm.
- Witarsana, I Kadek dkk. 2017. “Motivasi dan Persepsi Wisatawan Mancanegara Berwisata Alam Trekking Mountain di Taman Wisata Alam Gunung Batur Bukit Payang. Jurnal IPTA: Universitas Udayana.
- Yoeti, Oka A. 2008. Ekonomi Pariwisata. Kompas. Jakarta.
- Yoeti, Oka A. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung : Angkasa.