

**ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT
DESTINASI WISATA TAMAN WISATA ALAM WIRA GARDEN
DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala
1654131012



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA TAMAN WISATA ALAM WIRA GARDEN DI BANDAR LAMPUNG

**Oleh
Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala**

Daya tarik setiap objek wisata terbentuk dari berbagai aspek dan faktor yang sering disebut atribut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut yang dinilai penting dan yang dinilai puas kinerjanya, serta untuk menganalisis atribut-atribut apa yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya di destinasi Taman Wisata Wira Garden. Penelitian ini dilaksanakan pada akhir Oktober sampai dengan akhir November 2022. Jumlah sampel responden yang diambil sebanyak 60 orang. Metode analisis datanya adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 14 atribut yang dinilai penting oleh wisatawan dan ada 9 atribut yang kinerjanya memuaskan. Berdasarkan IPA, ada 8 atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan ada 6 atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Kata Kunci: Destinasi wisata, Atribut, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE ATTRIBUTES OF TOURISM DESTINATION WIRA GARDEN TOURIST PARK IN BANDAR LAMPUNG

By
Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala

The attractiveness of each tourist object is formed from various aspects and factors which are often called attributes. The purpose of this research was to find out the attributes that were considered important and those whose performance were considered satisfactory, and to analyze what attributes needed to be maintained and improved their performances at the Wira Garden Tourism Park destination. This research was carried out from the end of October to the end of November 2022. The number of sample respondents was taken as many as 60 people. The data analysis method was Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study showed that there were 14 attributes that were considered important by tourists and there were 9 attributes whose performance was satisfactory. Based on IPA, there were 8 attributes whose performance needed to be maintained and there were 6 attributes whose performance needed to be improved.

Keywords: Tourist destinations, Attributes, Importance Performance Analysis

**ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT
DESTINASI WISATA TAMAN WISATA ALAM WIRA GARDEN
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala

Skripsi

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

Pada

**Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA
ATRIBUT DESTINASI TAMAN WISATA
ALAM WIRA GARDEN DI BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Sultansyah Rahman Riyadhhi Simbala**

No. Pokok Mahasiswa : **1654131012**

Jurusan : **Agribisnis**

Fakultas : **Pertanian**



1. Komisi Pembimbing

Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc.
NIP. 196008181986101001

Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.P.
NIP. 198111182008122003

2. Ketua Jurusan Agribisnis

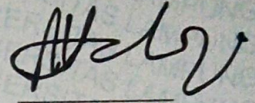
Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.
NIP. 196910021994031004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

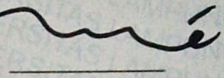
Ketua

: **Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc.**



Sekretaris

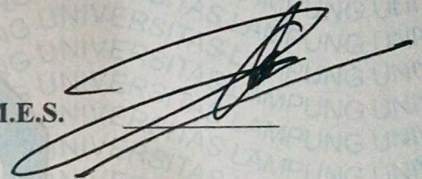
: **Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.F.**



Penguji

Bukan Pembimbing

: **Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S.**



2. Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si.

NIP. 196110201986031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **30 Mei 2023**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala

NPM : 1654131012

Menyatakan dengan sebenar-benarnya dan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA TAMAN WISATA ALAM WIRA GARDEN DI BANDAR LAMPUNG”

Adalah benar karya saya yang disusun dengan mengikuti norma dan etika akademik yang berlaku. Selanjutnya, saya juga tidak keberatan apabila sebagian atau seluruh data pada skripsi ini digunakan oleh dosen dan atau program studi untuk kepentingan publikasi. Jika dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana maupun tuntutan hukum

Bandar Lampung, 30 Mei 2023



Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala
NPM 1654131012

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Riyadh, Arab Saudi tanggal 6 Agustus 1998 dari pasangan Bapak Londa Simbala dan Ibu Enny Susiati. Penulis adalah anak empat dari lima bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Sageer International School pada tahun 2004, tingkat Sekolah Dasar Negeri (SDN) di SD N 6 Kedaton pada tahun 2010, tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Al-Azhar 1 Bandar Lampung pada tahun 2013, dan tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA) di SMA N 4 Bandar Lampung pada tahun 2016.

Penulis melanjutkan pendidikan di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada tahun 2016 melalui jalur Ujian Mandiri (UM). Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Cempaka Nuban, Kecamatan Batanghari Nuban Kabupaten Lampung Timur selama 40 hari pada bulan Januari hingga Februari 2019. Kemudian pada bulan Juli sampai Agustus 2019, penulis melaksanakan Praktik Umum (PU) di P4S Okiagaru-Ikamaja selama 30 hari kerja efektif. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam organisasi kemahasiswaan, yaitu menjadi anggota pada bidang Kewirausahaan pada Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (HIMASEPERTA) Universitas Lampung, Kepala Bidang Pengembangan Organisasi dan Kaderisasi pada Perhimpunan Organisasi Profesi Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian Indonesia (POPMASEPI) dan Sekertaris Umum UKM Basket Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahillobbil'alamin, rasa syukur terucap hanya kepada Allah SWT, karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada teladan bagi seluruh umat Nabi Muhammad SAW. Banyak pihak yang telah memberikan sumbangsih, bantuan, nasihat, serta saransaran yang membangun dalam penyelesaian skripsi yang berjudul “**Analisis Kepentingan Dan Kinerja Atribut Destinasi Wisata Taman Wisata Alam Wira Garden Di Bandar Lampung**”. Dalam kesempatan ini, dengan segala hormat dan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
2. Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si., selaku Ketua Jurusan Agribisnis atas kesediaannya memberikan arahan, nasihat, memberikan masukan berupa kritik dan saran untuk perbaikan serta waktu yang telah diluangkan dalam proses penyempurnaan skripsi.
3. Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu, motivasi, nasihat, arahan, dukungan, dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.P., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan ilmu, motivasi, nasihat, arahan, dukungan, dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
5. Seluruh dosen Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung, atas semua ilmu, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Lampung.

6. Bapak dan Ibu Dosen tersayang Dr. Ir. R. Hanung Ismono, M.S., Dr. Ir. Dwi Haryono, M.S., Dr. Ir. Dyah Aring Hepiana L, M.S. yang selalu memberikan semangat, doa dan bantuan dukungan moral kepada penulis.
7. Karyawan-karyawati di Jurusan Agribisnis (Mba Iin, Mba Lucky, Mas Boim, dan Mas Bukhari), atas semua bantuan dan kerja sama yang telah diberikan selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Lampung.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta, Ayahanda Londa Simbala, Ibunda Enny Susiati, serta saudara-saudaraku Nursinta Novrianti, Ramadri Zuliansyah, Harianto Simbala, Jaclyn Onibala, Selvia Natasari, Arip Pahlopi, dan Ilham Anugrah Soleh yang selalu mendoakan, memberikan nasihat, dukungan, bantuan, motivasi, serta segala kebaikan dan kasih sayang yang tak pernah terputus hingga penulis bisa mendapatkan gelar Sarjana Pertanian seperti yang kalian harapkan.
9. Elvira Maulika S.M sebagai pasangan yang senantiasa selalu memberika do'a, dukungan, arahan motivasi dan kasih sayang kepada penulis selama ini
10. Teman-teman presidium dan jajaran DPP dan MPA POPMASEPI, Isya, Novita, Rahayu, Annisa, Cico, Dino, Nabila, Febi, Febty, Derry, Vivi, Dandy, Kimi, Yuga, Fadhil, Abdillah, Indra, Riki dan Damas atas dukungan dan kerjasama yang telah diberikan.
11. Teman-teman Geng Sekret 2016, Pupung, Renni, Dhila, Adit, Aldhi, Bagja, Kintan, Dea, Kahfi, Abid, Dewangga, Pilatus, Vita, Alifia, Julica, Eido dan Gatya atas dukungan dan kerjasama yang telah diberikan.
12. Teman teman dan adik di kepengurusan DPP Popmasepi Bidang Pengembangan Kaderisasi dan Organisasi periode 2019-2022, Nikita, Yusril Al-Fahmi, Adli, Evita dan Dhika yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan penulis
13. Abang-abang dan Adik-adik angkatan 2013, 2014, 2015, 2017, 2018, 2019 yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan penulis.
14. Teman- teman Agribisnis 2016 yang kubanggakan, Muthia Tri, Nungky, Ikah, Nabila, Endah, Bernadetha, Rika, Maya, Wayan, Faqih, Denta, Danil yang

telah saling memberikan dukungan selama masa perkuliahan di Universitas Lampung.

15. Teman-teman seperbimbingan skripsi Rafika Dila Putri, Viola Ika Tinori dan Nurul Denisa yang senantiasa membantu dalam menyusun skripsi dan saling memberikan dukungan.
16. Almamater tercinta dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini
17. Pihak Pengelola Taman Wisata Alam Wira Garden, Pak Dedi selaku Pengelola serta para pegawai yang telah memberikan izin penelitian, informasi dan bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi
18. Rocket Digital Kak Dan dan Kak Finta yang selalu membantu penulis pada saat kuliah dan penyusunan skripsi
19. Yang terakhir, tapi, tidak kalah penting Penulis ingin berterimakasih pada diri sendiri karena sudah percaya pada diri sendiri, sudah bekerja keras, tidak menyerah dan selalu menjadi diri sendiri pada tiap saat. Terima Kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak di masa yang akan datang. Penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan terbaik atas bantuan yang diberikan. Amin.

Bandar Lampung, 30 Mei 2023

Penulis,

Sultansyah Rahman Riyadhi Simbala

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Pariwisata Alam	6
2. Kepuasan Konsumen	8
3. Atribut Destiniasi Wisata.....	8
4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
5. Kajian Penelitian Terdahulu	11
6. Kerangka Pemikiran.....	12
III. METODE PENELITIAN.....	15
A. Metode Penelitian.....	15
B. Lokasi Penelitian, Responden, dan Waktu Penelitian	15
C. Konsep Dasar dan Batasan Operasional.....	16
D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	18
a. Alat Uji.....	19
b. Metode Penelitian	22
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Wilayah Taman Wisata Alam Wira Garden	25
B. Pengelolaan Taman Wisata Alam Wira Garden	26
C. Karakteristik Responden Taman Wisata Alam Wira Garden	30
1. Usia dan Jenis Kelamin Responden.....	30
2. Jenis Pekerjaan.....	30
3. Pendapatan	31
4. Tingkat Pendidikan Formal.....	31
5. Asal dan Frekuensi Kunjungan.....	32

D. Kepentingan, Kinerja dan Tingkat Kesesuaian Atribut-Atribut Taman Wisata Alam Wira Garden.....	33
1. Kelompok Atribut Wujud Fisik (<i>Tangibility</i>).....	33
2. Kelompok Atribut Keandalan dan ketanggapan (<i>Reability</i> dan <i>Responsiveness</i>).....	34
3. Kelompok Atribut Jaminan (<i>Assurance</i>)	35
4. Kelompok Atribut Empati (<i>Empathy</i>).....	36
E. Uji IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	37
V. KESIMPULAN DAN SARAN	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skala pengukuran kepentingan dan kinerja	10
2. Nilai Kepentingan dan kinerja tiap atribut beserta skor total atribut	20
3. Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan kinerja atribut TWA Wira	21
4. Skala pengukuran kepentingan dan kinerja	22
5. Karakteristik konsumen berdasarkan usia dan jenis kelamin	30
6. Karakteristik konsumen berdasarkan usia dan jenis kelamin	31
7. Karakteristik Responden berdasarkan pendapatan	31
8. Sebaran tingkat pendidikan pengunjung Taman Wisata Alam Wiragarden ..	31
9. Karakteristik Responden berdasarkan domisili dan frekuensi kunjungan	32
10. Karakteristik Informasi Tentang TWA Wira Garden.	32
11. Rata-rata skor kepentingan, kinerja dan tingkat kesesuaian atribut pada kelompok wujud fisik.....	34
12. Rata-rata skor kepentingan, kinerja dan tingkat kesesuaian atribut pada kelompok keandalan dan ketanggapan	34
13. Rata-rata skor kepentingan kinerja dan tingkat kesesuaian atribut pada kelompok jaminan.....	35
14. Rata-rata skor kepentingan kinerja dan tingkat kesesuaian atribut pada kelompok empati.....	36
15. Pemetaan diagram kartesius hasil uji IPA.....	38
16. Kajian penelitian terdahulu	51
17. Data Identitas Responden.....	56

18. Hasil Uji Validitas Kuisoner Kepentingan Atribut Wisata Taman Wisata Alam Wira Garden	57
19. Hasil Uji Validitas Kuisoner Kinerja Atribut Wisata Taman Wisata Alam Wira Garden.....	58
20. Hasil uji reliabilitas kuisoner kepentingan atribut destinasi wisata Taman Wisata Alam Wira Garden.....	59
21. Hasil uji reliabilitas kuisoner kinerja atribut destinasi wisata Taman Wisata Alam Wira Garden.....	59
22. Hasil Uji <i>Importance Performance Analysis</i> Taman Wisata Alam Wira Garden.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Paradigma penelitian analisis kepentingan dan kinerja atribut destinasi.....	14
2. Diagram Kartesius.....	23
3. Peta Lokasi Objek Wisata Taman Wisata Alam Wira Garden	25
4. Pondokan.....	26
5. Tenda Glamour Camping.....	27
6. Lingkungan	27
7. Toilet	28
8. Tempat Parkir.....	28
9. Sungai.....	29
10. Tempat Ibadah.....	29
11. Diagram Kartesius Hasil Uji IPA.....	37
12. Foto tampak depan parkir.....	47
13. Foto Kamar Mandi Umum.....	47
14. Foto Tempat Ibadah	48
15. Foto Suasana Kunjungan Pada <i>Weekend</i>	48
16. Foto Suasana Kunjungan Pada <i>Weekend</i>	49
17. Foto bersama para responden.....	49
18. Foto bersama para responden.....	50
19. Foto bersama para responden.....	50

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi jasa yang potensial dan ekonomi strategis dengan memberi dampak positif seperti meningkatnya pendapatan nasional, pendapatan daerah, dan penyerapan tenaga kerja menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Indonesia sendiri dengan gelarnya sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dan keindahan alam yang beragam, dinilai memiliki potensi yang cukup kuat untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian di sektor pariwisata. Keunikan masing-masing daerah di Indonesia dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat sekitarnya. Hal ini yang menyebabkan sektor pariwisata dapat menjadi sektor ekonomi strategis seperti yang dilansir dari BPS (2019), kontribusi pariwisata Indonesia terhadap PDB total pada 2017 adalah sebesar 4,11 persen. Salah satu sektor pariwisata di Indonesia yang sangat potensial untuk dikembangkan yaitu agrowisata (Kholil dan Mutiara, 2018).

Agrowisata telah dikembangkan sejak abad ke 20, dimana pariwisata dikaitkan dengan lingkungan produksi sektor pertanian (Zoto *et.al.*, 2013). Utama (2015) mengatakan Agrowisata merupakan bagian dari suatu objek wisata yang memanfaatkan pertanian sebagai objek wisata. Tujuan dari agrowisata adalah untuk memperluas pengetahuan, sarana atau pengalaman rekreasi, dan melakukan hubungan usaha dalam bidang pertanian. Melalui pengembangan agrowisata yang menunjukkan budaya lokal dalam memanfaatkan lahan, pendapatan petani dapat meningkat bersamaan dengan upaya melestarikan sumberdaya lahan, serta memelihara budaya maupun teknologi lokal (*indigenous knowledge*) yang telah sesuai dengan kondisi lingkungan alaminya.

Pariwisata di Provinsi Lampung memiliki potensi yang cukup menjanjikan, karena keindahan alamnya. Wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung memiliki jumlah pengunjung yang cukup besar. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan nusantara. Menurut Kementerian Pariwisata (2021), Provinsi Lampung menempati urutan pertama untuk jumlah kunjungan wisatawan se-Sumatera Bagian Selatan pada tahun 2020. Berdasarkan Kementerian Pariwisata (2021) Provinsi Lampung merupakan provinsi yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan terbesar dibandingkan dengan provinsi lainnya yang berada di wilayah Sumatera Bagian Selatan. Jumlah perjalanan wisatawan di Provinsi Lampung mengalami fluktuasi dari tahun 2018 hingga 2021. Pada tahun 2021, Provinsi Lampung mampu memberikan kontribusi kurang lebih sebesar 35% dalam menarik wisatawan untuk datang ke Provinsi se-Sumatera Bagian Selatan. Persentase tersebut membuktikan bahwa Provinsi Lampung merupakan wilayah yang cukup potensial dalam mengembangkan sektor pariwisata.

Provinsi Lampung sendiri menyediakan alam yang dibutuhkan industri pariwisata dimana objek wisata alam yang cukup banyak dan beragam yang tersebar di beberapa kabupaten/kota di Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung sendiri memiliki beberapa kawasan yang berpotensi untuk dikembangkan menjadi daerah objek tujuan wisata karena didukung topografi tinggi berbukit dan dataran rendah dekat dengan pantai yang diarahkan sebagai kawasan pendukung pariwisata. Lampung sebagai salah satu provinsi di Indonesia juga memiliki potensi alam dan budaya yang bisa dikembangkan sebagai objek wisata alam. Potensi tersebut antara lain alam yang indah dan hawa sejuk, dikelilingi oleh kehijauan bukit dan gunung yang banyak ditumbuhi aneka ragam bunga dan pohon. Aneka ragam budayanya juga terlihat unik dan menarik, demikian pula adat istiadatnya (Rostiyati, 2013). Kekayaan alam yang dapat dijadikan objek wisata yang ada di Kota Bandar Lampung salah satunya adalah Taman Wisata Wira Garden yang terletak di kelurahan Batu Putuk Kecamatan Teluk Betung Barat.

Kemampuan sektor pariwisata dalam menunjang perekonomian daerah perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan untuk mampu menunjang perekonomian daerah itu sendiri. Oleh karena itu perlu dilakukannya peningkatan kinerja

pengelola dalam upaya mempertahankan kepuasan pengunjung sehingga dapat meningkatkan daya tarik. Daya tarik setiap objek wisata terbentuk dari berbagai aspek dan faktor yang dimiliki dan salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perkembangan pariwisata tersebut adalah melalui peningkatan aspek dan faktor yang dimiliki oleh objek wisata itu sendiri dengan dilakukannya memberikan perhatian lebih terhadap beberapa aspek yang tersedia yang juga disebut sebagai atribut - atribut yang dapat dikelompokkan menjadi penilaian bagi para pengunjung. Apabila atribut – atribut penilaian tersebut memuaskan maka itu dapat menjadi daya tarik untuk para pengunjung dan pengelola dapat menjadikannya sebagai aspek yang perlu untuk dipertahankan, namun selain itu pengelola juga harus mengetahui atribut-atribut yang di rasa kurang baik bagi para pengunjung untuk dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas objek wisata tersebut. Hal tersebut tentu menjadi penting untuk dilakukan untuk meningkatkan minat para wisatawan dalam melakukan kegiatan pariwisata dan kunjungan kembali ke tempat wisata tersebut.

B. Perumusan Masalah

Potensi wisata khususnya wisata alam di Provinsi Lampung sangat banyak dan menarik perhatian. Salah satunya adalah Taman Wisata Wira Garden yang sedang populer yang beralamatkan di Jalan. Wan Abdurrahman, Batu Putuk, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Jika datang dari pusat kota para wisatawan perlu menempuh perjalanan sejauh 9.8 Km dengan waktu kurang lebih 45 menit lokasi yang relatif dekat dibanding dengan tempat wisata lain juga menjadi daya tarik wisatawan untuk melakukan wisata di Taman Wisata Wira Garden serta Taman Wisata Wira Garden juga menawarkan konsep taman wisata alam yang memiliki taman yang luas, sungai yang mengalir, pondokan, *outbound* dan juga yang terbaru adalah *glamour camping ground* yang modern namun biarpun Taman Wisata Wira Garden menawarkan daya tarik wisata alam pengelola juga tidak melupakan kebutuhan masa kini seperti adanya *wi-fi* di tempat tertentu sehingga tetap memberikan kenyamanan kepada wisatawan selama melakukan kegiatan di dalam lingkungan Taman Wisata Wira Garden, dilihat dari keberadaan wisata yang sudah bertahan selama 15 tahun ini memiliki potensi dan

daya tarik yang dapat dikembangkan. Salah satu daya tarik wisata berupa taman yang luas dan sungai yang mengalir di objek wisata tersebut. Dalam penelitian Astuti (2015), dijelaskan bahwa fasilitas dan infrastruktur seperti, tempat penginapan, warung makan dan toko souvenir belum tersedia. Potensi yang ada belum dikembangkan atau diberdayakan secara optimal sebagai daya tarik wisata objek wisata, sehingga keadaan objek wisata nampak dikelola secara tidak maksimal (Astuti, 2015). Sehingga menimbulkan asumsi bahwa keadaan ini menunjukkan belum optimalnya dalam proses pengembangan objek wisata Taman Wisata Alam Wira Garden.

Menurut Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi atribut kualitas pelayanan sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan yang terdiri dari, *tangible, emphaty, reliability, reponsiveness, assurance*. Peningkatan kepuasan pengunjung terhadap potensi yang dimiliki oleh objek wisata tersebut dilakukan dengan memperhatikan atribut 5 dimensi yang terdapat di Wira Garden. Atribut-atribut tersebut penting untuk diketahui sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pengelolaan yang perlu dilakukan sebagai Langkah pengembangan wisata Wira Garden. Pihak pengelola Wira Garden perlu mengetahui bagaimana penilaian para wisatawan terkait kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang terdapat di Wira Garden, serta atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk memuaskan para wisatawan, minimnya penelitian terkait dengan Taman Wisata Alam Wira Garden sehingga dalam penelitian ini tidak banyak referensi-referensi terkait Taman Wisata Alam Wira Garden maka dari itu Taman Wisata Wira Garden memiliki potensi untuk diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja atribut-atribut Wira Garden yang dinilai penting oleh wisatawan?
2. Apa saja atribut-atribut Wira Garden yang kinerjanya memuaskan wisatawan?
3. Apa saja atribut-atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk memuaskan wisatawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut-atribut Wira Garden yang dinilai penting oleh wisatawan.
2. Mengetahui atribut-atribut Wira Garden yang kinerjanya memuaskan wisatawan.
3. Mengetahui atribut-atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk memuaskan wisatawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola, hasil penelitian ini harapannya dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengunjung agar dapat menambah minat pengunjung untuk kembali mengunjungi Taman Wisata Alam Wira Garden.
2. Bagi Peneliti lain, sebagai bahan rujukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan penelitian yang serupa.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka

1. Pariwisata Alam

Pariwisata diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragam (Yoeti, 2009). Pariwisata juga menjadi salah satu sektor di Indonesia yang terus menerus dikembangkan pemerintah sebagai sebagai pilar pembangunan nasional karena mampu menopang perekonomian nasional saat ini. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa pembangunan pariwisata diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha segenap penduduk dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global (Agustini dkk, 2011). Ismayanti (2010) menyatakan bahwa berdasarkan jenis-jenis objek wisatanya, pariwisata dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Wisata agro merupakan wisata yang memanfaatkan usaha agro sebagai objek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman, dan rekreasi. Usaha agro yang biasa dimanfaatkan bisa berupa usaha di bidang pertanian, peternakan, perkebunan, perhutanan, maupun perikanan.
- b. Wisata pantai (*Marine tourism*) merupakan kegiatan wisata yang ditunjang oleh sarana dan prasarana untuk berenang, memancing, menyelam, dan olahraga air lainnya, termasuk sarana dan prasarana akomodasi, makan dan minum.

- c. Wisata etnik (*Etnik tourism*) merupakan perjalanan untuk mengamati perwujudan kebudayaan dan gaya hidup masyarakat yang dianggap menari.
- d. Wisata cagar alam (*Ecotourism*) merupakan wisata yang banyak dikaitkan dengan kegemaran akan keindahan alam. Kesegaran hawa di pegunungan, keajaiban hidup binatang (margasatwa) yang langka, serta tumbuh-tumbuhan yang jarang terdapat di tempat-tempat lain.
- e. Wisata buru merupakan wisata yang dilakukan di negeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakkan oleh berbagai agen atau biro perjalanan.
- f. Wisata olahraga wisata ini memadukan kegiatan olahraga dengan kegiatan wisata. Kegiatan dalam wisata ini dapat berupa kegiatan olahraga aktif yang mengharuskan wisatawan melakukan gerak olah tubuh secara langsung. Kegiatan lainnya dapat berupa kegiatan olahraga pasif dimana wisatawan tidak melakukan gerak olah tubuh, melainkan hanya menjadi penikmat dan pecinta olahraga saja.
- g. Wisata kuliner, motivasi dalam jenis wisata ini tidak semata-mata hanya untuk mengenyangkan dan memanjakan perut dengan aneka ragam masakan khas dari daerah tujuan wisata, melainkan pengalaman yang menarik juga menjadi motivasinya. Pengalaman makan dan memasak dari aneka ragam makanan khas tiap daerah membuat pengalaman yang didapat menjadi lebih istimewa.
- h. Wisata religious, yaitu wisata yang dilakukan dalam rangka keagamaan dan ketuhanan.
- i. Wisata gua merupakan wisata gua merupakan kegiatan melakukan eksplorasi ke dalam gua dan menikmati pemandangan yang ada di dalam gua.
- j. Wisata belanja merupakan wisata yang menjadikan belanja sebagai daya tarik utamanya.
- k. Wisata ekologi merupakan jenis wisata yang menarik wisatawan untuk peduli kepada ekologi alam dan sosial.
- l. Wisata budaya merupakan wisata yang termasuk golongan budaya, monumen nasional, gedung bersejarah, kota, desa, bangunan-bangunan keagamaan, serta tempat-tempat bersejarah lainnya.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen memiliki makna yang beragam, kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Pada dasarnya pengertian kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan sehingga tidak menimbulkan kekecewaan atau rasa tidak puas bagi konsumen (Supranto, 2011). Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut (Sumarwan, 2003). Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan bahwa kepuasan atau *satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan hasil kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan puas, namun jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang.

3. Atribut Destiniasi Wisata

Atribut produk wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya, sampai ke daerah tujuan wisata yang telah dipilihnya dan kembali ke rumah dimana ia berangkat semula (Suwanto, 2004). Menurut Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi atribut kualitas pelayanan sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan yang terdiri dari:

- a. *Tangible* (wujud) dimensi ini berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, material yang dipasang, serta sarana komunikasi yang menunjang dalam penyediaan pelayanan. Dimensi ini menggambarkan wujud dan layanan secara fisik yang akan diterima oleh konsumen dan konsumen akan menggunakannya untuk mengevaluasi kualitas perusahaan. Pada dimensi ini, pengukuran layanan didasarkan pada peralatan modern, fasilitas yang berdaya

tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, serta materi–materi yang berkaitan dengan pelayanan yang berdaya tarik visual.

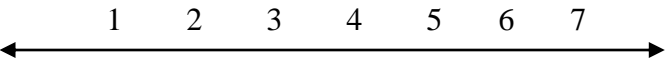
- b. *Empathy* (empati) kepedulian dan perhatian yang diberikan secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada konsumen melalui layanan yang diberikan bahwa konsumen tersebut spesial dan kebutuhan konsumen dapat dipahami. Empati juga dapat dilihat dari hubungan serta komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen. Dimensi empati dapat dilihat pada karyawan yang memperlakukan konsumen secara penuh perhatian, karyawan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen, karyawan yang memahami kebutuhan konsumen, dan waktu operasional restoran yang nyaman.
- c. *Reliability* (keandalan) kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luasnya, keandalan berarti perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga. Sebuah layanan yang handal adalah dimana karyawan menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan konsumen, karyawan menyampaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, serta karyawan menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.
- d. *Reponsiveness* (daya tanggap) merupakan sebuah kesadaran dan keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Dimana karyawan memiliki keinginan untuk membantu para konsumen dengan tanggap dan juga membantu memecahkan masalah yang dihadapi konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, keluhan maupun masalah konsumen. Daya tanggap yang cepat adalah dimana karyawan menginformasikan kepada konsumen mengenai kepastian waktu penyampaian layanan, layanan yang segera/cepat bagi konsumen, kesediaan untuk membantu konsumen, serta kesiapan untuk merespon permintaan konsumen.
- e. *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini dapat

dilihat pada karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada konsumen, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, dan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan konsumen.

4. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan wisatawan Taman Wisata Alam Wira Garden terhadap atribut jasa. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh wisatawan dan apakah atribut tersebut memuaskan wisatawan atau tidak. Pengukuran untuk tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan skala likert 7 tingkat begitu juga untuk tingkat kepentingan maupun kepuasan. Tingkat kepentingan dan kepuasan diberikan lima penilaian dengan bobot dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala pengukuran kepentingan dan kinerja

Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan	
Skor/Nilai	
	Sangat Tidak Penting dan Puas Sangat Puas dan Penting

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) atribut. *Importance* adalah penilaian yang diberikan oleh konsumen terkait tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi kepuasan responden, selanjutnya *performance* adalah penilaian yang diberikan oleh responden terkait bagaimana kinerja dari atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi kepuasan responden. Atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung akan dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat kuadran dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X adalah skor rata-rata penilaian tingkat kinerja dan Y adalah skor

rata-rata penilaian tingkat kepentingan atribut oleh wisatawan (Lupiyoadi dan Ikhsan,2015).

5. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepentingan dan kinerja pada suatu tempat wisata telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini. Persamaannya yaitu terletak pada topik serta metode analisis yang digunakan. Perbedaannya terletak pada atribut yang diteliti, lokasi penelitian dan tujuan penelitian. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan memiliki kesamaan dalam lokasi penelitian, yaitu tempat wisata. Atribut tempat wisata sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Terdapat beberapa kelompok atribut yang diteliti, yaitu kelompok atribut wujud fisik (*tangibility*), keandalan(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bismantoro D., (2018) dan Ikasari (2017) menyatakan bahwa kelompok atribut daya tanggap (*Responsiveness*) sangat berkontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung. Atribut wisata yang memiliki tingkat kepentingan tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah untuk pariwisata berpengaruh pada kepuasan pengunjung pada tempat wisata antara lain: pelayanan di tempat wisata, penanganan keluhan wisatawan, promosi, pertunjukan kesenian tradisional serta pemeliharaan dan manajemen wisata budaya asli sebagai daya tarik wisata. Dampaknya adalah atribut-atribut inilah yang perlu memperoleh prioritas tinggi untuk dikembangkan.

Fanggidae (2020) Tankere (2017) dan Pratama (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelompok atribut *tangibility* perlu ditingkatkan untuk kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena wisatawan merasa atribut yang termasuk dalam atribut *tangibility* sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan sehingga diambil kesimpulan bahwa *tangibility* merupakan hal utama untuk ditingkatkan karena dengan ditingkatkannya kinerja atribut *tangibility* ini dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan membuat wisatawan tersebut melakukan wisata kembali. Atribut yang sama dari ketiga peneliti diatas ada pada

atribut *tangibility* yaitu Fasilitas gedung/pondokan, kebersihan toilet, kebersihan lingkungan wisata dan sikap yang dimiliki petugas.

Hasil penelitian Arista (2019) dan Abror (2013) menyatakan bahwa atribut yang perlu ditingkatkan adalah atribut yang termasuk dalam atribut *reliability* karena pada dasarnya wisatawan juga membutuhkan tempat wisata yang dapat diandalkan ketika sedang berwisata hal ini berarti bahwa untuk menjaga kepuasan konsumen, pengelola suatu tempat wisata harus mampu memberikan layanan yang akurat dan konsisten untuk menghadapi konsumen dalam hal ini wisatawan. Atribut yang termasuk dalam atribut *reliability* yaitu Keramahan dan kesopanan karyawan, kesigapan karyawan dalam melayani dan membantu wisatawan, menyediakan layanan seperti yang dijanjikan, akurat dalam memenuhi standar kualitas.

6. Kerangka Pemikiran

Sektor pariwisata pada aset daerah yang berupa objek wisata yang disukai oleh rakyat dimana dapat membawa keuntungan dalam peningkatan daerah tersebut. Kedatangan wisatawan memberikan manfaat bagi daerah yang memiliki objek wisata yang dikunjungi wisatawan. Potensi wisata alam dijadikan sebagai sektor pariwisata dapat mendorong pertumbuhan yang memenuhi kestabilan daerah dan mampu memberi perubahan pada kehidupan perekonomian daerah. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang layak untuk dikembangkan dan sudah menjadi perhatian atau prioritas pemerintah karena merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi yang tidak terbatas khususnya di Provinsi Lampung. Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi dalam pariwisata terutama di jenis alam, salah satunya adalah Taman Wisata Alam Wira Garden di Kota Bandar Lampung. Taman Wisata Alam Wira Garden sendiri memiliki daya tarik untuk menarik dan terus meningkatkan jumlah wisatawan yang datang berkunjung. Daya tarik tersebut dinilai oleh para wisatawan.

Kemampuan pengelola wisata dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pengunjung akan memberikan kesuksesan dalam mencapai pemasarannya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu yang menjadi unsur dalam

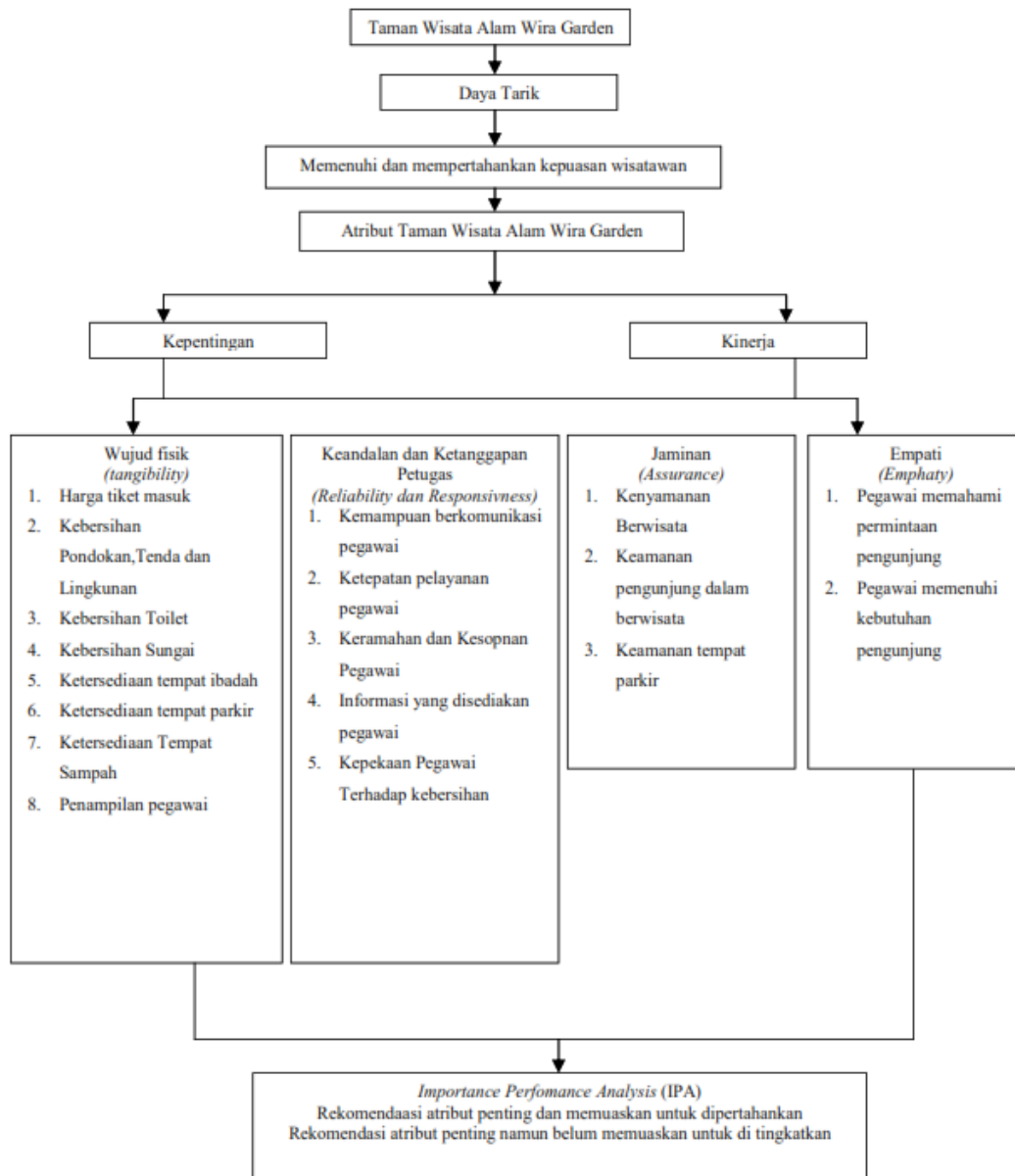
memuaskan pelanggan, kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak pengelola atau petugas. Guna meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola obyek wisata Taman Wisata Alam Wira Garden khususnya harus mengetahui kelemahan dan kelebihan yang ada sehingga mengetahui prioritas yang harus diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung di obyek wisata. Itulah mengapa perlu dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, dengan menggunakan metode IPA, tidak hanya mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung tetapi juga dapat mengetahui atribut pelayanan yang harus diprioritaskan bagi peningkatan jumlah pengunjung di objek Taman Wisata Alam Wira Garden.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki lima komponen utama, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness*. Atribut-atribut Taman Wisata Alam Wira Garden yang diteliti digolongkan menjadi beberapa kelompok atribut berikut:

- a. Kelompok atribut wujud fisik (*tangibility*) : Harga Tiket Masuk, Kebersihan pondok, tenda dan lingkungan, kebersihan toilet, ketersediaan tempat ibadah, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan tempat parkir dan penampilan pegawai.
- b. Kelompok atribut keandalan dan ketanggapan (*reability dan responsiveness*): Kemampuan berkomunikasi pegawai, ketetapan pelayanan pegawai, keramahan pegawai, informasi yang disediakan pegawai, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas.
- c. Kelompok atribut jaminan (*assurance*): Keamanan pengunjung dalam berwisata, keamanan tempat parkir.
- d. Kelompok atribut empati (*emphaty*): Pegawai memahami permintaan pengunjung dan pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung

Atribut-atribut ini mengacu pada penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa dengan penelitian ini dan dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk melihat

tingkat kepuasan dan kinerja atribut menurut persepsi para pengunjung Taman Wisata Alam Wira Garden. Pengukuran kualitas pelayanan ini membandingkan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap atribut yang ditanyakan serta dapat diketahui *gap* antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima pelanggan yang disebabkan tidak terpenuhinya harapan pelanggan. Diagram alir dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Paradigma penelitian analisis kepentingan dan kinerja atribut destinasi wisata Taman Wisata Alam Wira Garden di Bandar Lampung

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Menurut Arikunto (2004), metode studi kasus merupakan salah satu metode yang dilakukan dengan cara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu individu, lembaga atau gejala dengan subjek yang sempit dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan, menurut Surakhmad (2004), subjek yang diteliti terdiri dari satu kesatuan yang dianggap sebagai kasus. Tujuan studi kasus untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan, individu, kelompok, lembaga dan lingkungan masyarakat. Variabel yang akan diuji korelasinya adalah lima dimensi atribut kualitas pelayanan sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap pengelola terhadap kepentingan kinerja atribut destinasi wisata pada Taman Wisata Alam Wira Garden.

B. Lokasi Penelitian, Responden, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Wisata Alam Wira Garden, lokasi penelitian berada di di Jalan. Wan Abdurrahman, Batu Putuk, Kecamatan Teluk Betung Barat, Kota Bandar Lampung. Pemilihan lokasi penelitian dengan pertimbangan Taman Wisata Alam Wira Garden merupakan salah satu destinasi wisata alam di Lampung yang menawarkan pengalaman berwisata alam dengan suasana modern serta memiliki potensi yang banyak untuk dikembangkan.

Responden dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang melakukan kegiatan berwisata pada Taman Wisata Alam Wira Garden. Adapun kriteria wisatwan yang dapat dijadikan responen penelitian yaitu wisatawan yang sudah berusia 17

tahun ke atas dengan pertimbangan bahwa wisatawan pada usia tersebut mampu memberikan pendapat secara fakta dan dapat dipertanggung jawabkan. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengundi nomor pondokan yang ditempati wisatawan pada satu waktu penelitian. Dalam satu kali penelitian, pengundian nomor pondokan diulang empat hingga lima kali untuk dijadikan sampel responden. Apabila dalam satu pondokan yang diundi terdapat dua atau lebih wisatawan, maka wisatawan yang dijadikan sampel hanya satu orang yang akan diwawancarai untuk menjadi sampel dari pondokan tersebut.

Menurut Sugiyono (2013) bahwa sampel penelitian yang lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah sampel atau responden yang diambil sebanyak 60 orang. responden untuk diwawancarai. Penelitian ini berlangsung selama 8 minggu, yakni pada akhir September sampai dengan Akhir November 2022 atau delapan minggu. Dalam satu minggu dilakukan empat kali wawancara yaitu pada dua hari kerja dan satu hari di akhir pekan pengambilan data dilakukan dari pukul 9.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB pada akhir pekan sedangkan pada hari kerja pada pukul 15.00 WIB sampai dengan 20.00 WIB. Hal ini dilakukan agar data yang didapat bervariasi.

C. Konsep Dasar dan Batasan Operasional

Konsep dasar dan batasan operasional dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Wisatawan atau pengunjung dalam penelitian ini adalah orang yang melakukan kegiatan berlibur ke Taman Wisata Alam Wira Garden
- b. Atribut adalah objek yang dipelajari oleh peneliti pada tempat wisata Taman Wisata Alam Wira Garden yang dilihat berdasarkan kepentingan dan kinerjanya.
- c. Karakteristik wisatawan adalah faktor perbedaan individu atau faktor pribadi yang membedakannya dari wisatawan lain dan akan mempengaruhi kepuasan pembeliannya. Karakteristik wisatawan dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, pendapatan.

- d. Kepentingan suatu atribut adalah penilaian wisatawan terhadap penting tidaknya suatu atribut penelitian. Dalam hal ini kepentingan diukur dengan skor skala likert tujuh tingkat. Batasan masing-masing skor kepentingan yaitu sebagai berikut: sangat penting (1) Sangat Tidak Penting (2) Tidak Terlalu Penting (3) Tidak Penting (4) Netral (5) Penting (6) Cukup Penting (7) Sangat Penting
- e. Kinerja suatu atribut adalah penilaian wisatawan terhadap penting tidaknya suatu atribut penelitian. Dalam hal ini kepentingan diukur dengan skor skala likert tujuh tingkat. Batasan masing-masing skor kepentingan yaitu sebagai berikut: sangat penting (1) Sangat Tidak Puas (2) Tidak Terlalu Puas (3) Tidak Puas (4) Netral (5) Puas (6) Cukup Puas (7) Sangat Puas
- f. Atribut-atribut yang dipilih merupakan kombinasi rujukan penelitian terdahulu dan hasil observasi pra survey. Atribut-atribut tersebut adalah:
 1. Harga tiket masuk
 2. Kebersihan Pondokan, Tenda dan lingkungan TWA
 3. Kebersihan Toilet
 4. Kebersihan Sungai
 5. Ketersediaan Tempat Ibadah
 6. Ketersediaan Tempat Parkir
 7. Ketersediaan Tempat Sampah
 8. Penampilan Pegawai
 9. Kemampuan Berkomunikasi Pegawai
 10. Ketepatan Pelayanan Pegawai
 11. Keramahan dan Kesopanan pegawai
 12. Informasi yang disediakan pegawai
 13. Kepekaan pegawai terhadap kebersihan Pegawai
 14. Kenyamanan Berwisata
 15. Keamanan berwisata
 16. Keamanan tempat parkir
 17. Pemahaman Pegawai memahami permintaan pengunjung
 18. Kepekaan Pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung

- g. Kelompok atribut adalah pengelompokan atribut-atribut penelitian. Ada lima kelompok atribut sebagai berikut:
1. Kelompok atribut wujud fisik (tangibility): Harga Tiket Masuk, Kebersihan pondok, tenda dan lingkungan TWA, kebersihan toilet, kebersihan sungai, ketersediaan tempat ibadah, ketersediaan tempat parkir, Penampilan Pegawai dan ketersediaan tempat sampah
 2. Kelompok atribut keandalan dan ketanggapan (reability dan responsiveness): Kemampuan berkomunikasi pegawai, ketepatan pelayanan pegawai, keramahan dan kesopanan pegawai, informasi yang disediakan pegawai, kepekaan pegawai terhadap kebersihan
 3. Kelompok atribut jaminan (assurance): Kenyamanan berwisata, keamanan pengunjung dalam berwisata, keamanan tempat parkir
 4. Kelompok atribut empati (emphaty): Pegawai memahami permintaan pengunjung dan pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung
 5. *Importance performance analysis* adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap atribut pelayanan.

D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berkaitan dengan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh langsung dari responden dengan metode wawancara serta observasi langsung untuk mengumpulkan data. Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari buku-buku, literatur, internet dan instansi yang mendukung penelitian ini, seperti Badan Pusat Statistik Lampung, Dinas Pariwisata Lampung dan Pengelola Taman Wisata Alam Wira Garden.

a. Alat Uji

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas Menurut Sufren dan Natanael (2013) uji validitas menggambarkan tentang keabsahan dari alat ukur, apakah pertanyaan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur. Nilai validitas dapat diketahui dengan mencari r hitung yang dibandingkan dengan r tabel. Pertanyaan-pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung > r tabel. r hitung dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari.
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item.
- n = Jumlah responden dalam uji instrumen.
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X.
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y.
- $\sum XY$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y.
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika r hitung > r tabel dengan taraf kepercayaan 95%, maka instrumen tersebut valid.
2. Jika r hitung < r tabel dengan taraf kepercayaan 95% maka instrumen tersebut tidak valid.

Jumlah konsumen dalam uji validitas ini berjumlah 30 konsumen, sehingga didapatkan r tabel = 0,361. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai r hitung tiap-tiap atribut lebih besar daripada r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa 18 atribut dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil uji validitas dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Kepentingan dan kinerja tiap atribut beserta skor total atribut

P	Atribut	Nilai Korelasi Atribut	
		Kepentingan	Kinerja
P1	Harga tiket masuk	0.386	0.530
P2	Kebersihan Pondokan, Tenda dan Lingkungan	0.575	0.413
P3	Kebersihan Toilet	0.489	0.428
P4	Kebersihan Sungai	0.635	0.506
P5	Ketersediaan tempat ibadah	0.384	0.543
P6	Ketersediaan tempat parker	0.527	0.690
P7	Ketersediaan Tempat Sampah	0.695	0.383
P8	Penampilan pegawai	0.446	0.417
P9	Kemampuan berkomunikasi Petugas	0.576	0.508
P10	Ketepatan Pelayanan	0.455	0.382
P11	Kesopanan dan keramahan petugas	0.514	0.426
P12	Informasi yang disediakan	0.579	0.442
P13	Kepekaan petugas akan kebersihan	0.562	0.508
P14	Kenyamanan Berwisata	0.430	0.632
P15	Keamanan berwisata	0.493	0.482
P16	Keamanan Tempat Parkir	0.645	0.380
P17	Pemahaman petugas akan kebutuhan wisatawan	0.563	0.513
P18	Kepekaan petugas akan kebutuhan wisatawan	0.565	0.407

Sumber: Data diolah, 2022.

Uji Reliabilitas adalah uji yang menjamin sejauh mana semua alat ukur dapat dipercaya. Berikut rumus uji reliabilitas

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma^2 b}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

k = Banyaknya pertanyaan

$\Sigma \sigma^2 b$ = Jumlah varians

σ_t^2 = Varians total

Untuk menentukan variabel reliabel atau tidak maka dapat dilihat dari nilai *alpha cronbach*:

1. Apabila $r > 0,60$ maka item variabel tersebut dinyatakan reliabel
2. Apabila $r < 0,60$ maka item variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel

Uji reliabilitas dilakukan pada 30 orang sampel pertama bertujuan untuk mengetahui apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut dapat diandalkan

(reliable). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, didapatkan nilai *Cronbaach Alpha* dari 18 atribut yaitu kepentingan sebesar 0,845 dan kinerja sebesar 0,783. Dapat disimpulkan bahwa dari 18 atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel sehingga dapat digunakan. Adapun hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan kinerja atribut TWA Wira Garden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan kinerja atribut TWA Wira Garden

Jumlah Atribut	Nilai Koefisien Reliabilitas Alpha	
	Kepentingan	Kinerja
18	0,845	0,783

Sumber: Data diolah, 2022.

2. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kinerja dan skor kepentingan konsumen. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan prioritas peningkatan faktor yang memenuhi kepuasan konsumen (Riduwan, 2010).

Rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata kepentingan} = \frac{\text{Skor penilaian kinerja}}{\text{Skor penilaian kepentingan}} \times 100\%$$

Tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan-perbandingan antara kepentingan dan kinerja yang ada pada setiap atribut. Ada beberapa kriteria penilaian dari tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor dari tingkat kesesuaian responden lebih dari 100%, maka kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh responden dan itu berarti kinerja pelayanan sangat memuaskan.
2. Apabila skor dari tingkat kesesuaian responden sama dengan 100%, maka kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi apa yang dianggap penting oleh responden dan itu berarti kinerja pelayanan memuaskan.

3. Apabila skor dari tingkat kesesuaian responden kurang dari 100%, maka kualitas layanan yang diberikan kurang dan tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh responden dan itu berarti kinerja pelayanan belum memuaskan.

b. Metode Penelitian

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance performance analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan wisatawan Taman Wisata Alam Wira Garden terhadap atribut jasa. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh wisatawan dan apakah atribut tersebut memuaskan wisatawan atau tidak. Pengukuran untuk tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan skala likert 7 tingkat sebagai berikut:

Tabel 4 . Skala pengukuran kepentingan dan kinerja

Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan	
Skor/Nilai	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">←</div> <div style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7</div> <div style="text-align: center;">→</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> Sangat Tidak Penting dan Puas Sangat Puas dan Penting </div>

Sejalan dengan penelitian Wedy dkk (2016) yang menyatakan bahwa metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan berdasarkan analisa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka diperoleh 2 variabel X untuk variabel tingkat kinerja dan Y untuk tingkat kepentingan wisatawan. IPA (Supranto, 2001). Pembuatan diagram kartesius bertujuan untuk menghubungkan tingkat kepuasan/persepsi dengan tingkat harapan pelanggan dengan menggunakan nilai rata-rata kepuasan/persepsi dan harapan wisatawan tiap atribut layanan. *Plotting gap* dilakukan untuk mengetahui atribut layanan yang benar-benar harus diprioritaskan peningkatan kualitasnya. Diagram kartesius disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius
Sumber: Schiffman dan Kanuk, 2008

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram Kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan atas bagan yang terdiri dari empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y). Perusahaan dapat mengetahui peringkat jasa menurut kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan, serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen Taman Wisata Alam Wira Garden melalui penjabaran keseluruhan atribut mutu pelayanan ke dalam diagram Kartesius dengan cara berikut:

a. Kuadran I

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas nilai rata-rata, tetapi memiliki tingkat kinerja dinilai rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, kinerjanya harus ditingkatkan oleh pihak Taman Wisata Alam Wira Garden dengan cara senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap atribut-atribut tersebut.

b. Kuadran II

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerjanya juga tinggi. Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertahankan dan harus terus dikelola

dengan baik, karena keberadaannya memiliki keunggulan dalam pandangan pelanggan.

c. Kuadran III

Wilayah yang menunjukkan atribut – atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Atribut – atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak Taman Wisata Alam Wira Garden hanya melaksanakannya secara biasa, sehingga pihak Taman Wisata Alam Wira Garden merasa belum terlalu perlu mengalokasikan dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Atribut – atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini tetap perlu diwaspadai, dicermati dan dikontrol, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan.

d. Kuadran IV

Wilayah yang menunjukan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerjanya tinggi. Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena keberadaannya memiliki keunggulan dalam pandangan pelanggan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut TWA Wira Garden yang dinilai penting oleh wisatawan adalah kebersihan pondokan, tenda dan lingkungan, kebersihan toilet, kebersihan sungai, ketersediaan tempat sampah, keamanan tempat parkir, harga tiket masuk, ketersediaan tempat ibadah, ketersediaan tempat parkir, kemampuan berkomunikasi pegawai, kepekaan, petugas kebersihan, kenyamanan berwisata dan keamanan berwisata.
2. Atribut TWA Wira Garden yang dinilai memuaskan kinerjanya oleh wisatawan adalah, harga tiket masuk, ketersediaan tempat ibadah ketersediaan tempat parkir, kemampuan berkomunikasi pegawai, kepekaan, petugas kebersihan, kenyamanan berwisata, keamanan berwisata dan penampilan petugas.
3. Atribut TWA Wira Garden yang perlu dipertahankan tingkat kepuasannya adalah harga tiket masuk, ketersediaan tempat ibadah ketersediaan tempat parkir, kemampuan berkomunikasi pegawai, kepekaan, petugas akan kebersihan, kenyamanan berwisata, keamanan berwisata, sedangkan atribut TWA Wira Garden yang perlu ditingkatkan kinerjanya untuk memuaskan wisatawan adalah kebersihan pondokan, tenda dan lingkungan, kebersihan toilet, kebersihan sungai, ketersediaan tempat sampah, keamanan tempat parkir.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola TWA Wira Garden, sebaiknya dapat memaksimalkan dan memperbaiki kualitas kinerja yang masih dinilai belum memuaskan oleh pengunjung seperti: Kebersihan Pondokan, Tenda dan Lingkungan. Pada atribut ini dapat diperbaiki dengan cara menginformasikan petugas bersih-bersih untuk lebih memperhatikan lingkungan tenda serta pondokan. Kebersihan Toilet Pada atribut ini dapat dioptimalkan dengan cara memperhatikan kebersihan toilet. Kebersihan Sungai Pada atribut ini dapat ditingkatkan dengan cara menambahkan peringatan di sekitar aliran sungai untuk tidak membuang sampah, melakukan kegiatan mencuci piring dan tidak memperbolehkan pengunjung terutama anak kecil untuk membuang air kecil di aliran sungai. Ketersediaan Tempat Sampah Pada atribut ini dapat ditingkatkan dengan menambah tempat sampah dan diletakan pada titik-titik yang memang dilalui banyak pengunjung sehingga pengunjung tidak membuang sampah sembarangan. Keamanan Tempat Parkir Pada atribut ini dapat ditingkatkan dengan cara menepatkan pos penjagaan di sekitar tempat parkir sehingga kendaraan pengunjung dapat dipantau oleh petugas keamanan sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.
2. Bagi peneliti lain, disarankan dapat melakukan penelitian dengan objek yang sama dengan menggunakan analisis data yang berbeda. Hal tersebut dikarenakan pada metode analisis yang digunakan pada penelitian ini masih terdapat kekurangan. Adapun metode analisis yang dapat dipakai selanjutnya adalah metode analisis konjoin (*conjoint analysis*), *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Gap Analysis*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, G. Tabrani dan R.D. Elfani. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Kawasan Wisata Pantai Carocok Painan Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 2(2): 19-31
- Agustini, Fauzia, Siregar, Hasrul, Sipur, Almastoni. 2011. Tinjauan Tentang Kebijakan Pemerintah Daerah Terkait Pengembangan Kepariwisata di Sumatera Utara (Studi Kasus Kota Medan). Badan Penelitian dan Pengembangan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
- Amalia, F.R., Wijayanti, T., dan Rahayu, N.R. 2018. *Pemetaan dan Peningkatan Kualitas*.
- Arikunto, S. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arista, A. dan Y.M. Damanik. 2019. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pantai Vio-Vio Dan Pantai Melayu Di Kota Batam. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(1): 54-63.
- Astuti, B. T. 2014. Penilaian Potensi Taman Wisata Wira Garden Kelurahan Batu Putuk Kecamatan Teluk Betung Barat Kota Bandar Lampung. Universitas Lampung, Bandar Lampung:
- Bismantoro, D., A.A.H., Suryana, W., Pamungkas, dan A. Nurhayati. 2018. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Produk Jasa Wisata Mangrove Di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. *Jurnal Perikanan Kelautan*, 9(2): 87-94.
- Dinas Pariwisata Provinsi Lampung. 2018. *Jumlah Objek Wisata Provinsi Lampung*. Bandar Lampung.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fanggidae, R.P.C. dan Bere, M.L.R. 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur dan Fasilitas*, 4(1): 53-66.

- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ikasari, H. dan Farida, I. 2017. Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan *Importance-Performance Analysis*. *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2017*. Stikubank University.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Computindo Jakarta
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Gramedia Widisarana. Jakarta
- Jajang M., D. Yulisetiari, dan Hadi P. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi.
- Kementerian Pariwisata. 2018. *Statistik Profil Wisatawan Nusantara 2018*. <https://www.kememparekraf.go.id/>. Diakses pada 1 November 2021.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Layanan Jasa Wisata Pantai Cemara Banyuwangi. *Journal of Tourism and Creativity*, 2(2): 178-189.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Salemba Empat. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta.
- Pratama, P.I. dan Helma. 2019. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. *UNP Journal of Mathematics*, 2(4):12-17.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Rostiyati, A. 2013. *Potensi wisata di lampung dan pengembangannya*. 5(1), 148–162.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Indeks. Jakarta.
- Setyanto, I. dan Pangestuti, E. 2019. Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4a) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah Tulungagung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(1): 157-167.

- Sufren, dan Natanael, Y. 2013. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Kompas Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Surakhmad, W. 2004. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Tarsito. Bandung.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tankere, E.G. dan Sondak, L.W.T. 2017. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. *Agri-Sosioekonomi*, 13(1): 35-46.
- Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 3. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wedy, M.L., Setiawan, H., dan Sirajuddin. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Alfamidi Bukit Palem Cabang Kota Cilegon. *Jurnal Teknik Industri*. Vol 4, No. 1 Maret 2016
- Yoeti, Oka A. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa. Bandung.