

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI
PENGEMBANGAN PADA OBJEK WISATA PANTAI MUTUN
DI KABUPATEN PESAWARAN**

(Skripsi)

Oleh

Vela Trecylia
1914131015



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRACT

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AND DEVELOPMENT POTENTIAL IN MUTUN BEACH TOURISM OBJECTS IN PESAWARAN REGENCY

By

Vela Trecylia

This study aimed to analyze the level of visitor satisfaction at Mutun Beach, tourist attributes that need to be improved and maintained by Mutun Beach, and find out the driving and inhibiting factors development of Mutun Beach. The method used in this research was survey method. The samples in this study were 4 Mutun employees and 77 visitors, which were taken using the purposive sampling and the accidental sampling methods. Furthermore, data collection was carried out from January to February 2023. The data analysis methods used were Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and descriptive analysis. The results of this study show that the level of visitor satisfaction is in the "Satisfied" category with a CSI value of 74.77%. Moreover, based on the IPA method, tourism attributes that need to be improved are the condition of game facilities such as banana boats, rubber boats and waterbooms, the safety of waterboom, and the condition of toilet and prayer rooms facilities. Then, tourism attributes that need to be maintained are the attractiveness of the beach, cleanliness, comfortable atmosphere, calm sea water, various and condition of infrastructure and games facilities, and good service. Factors that are driving the development of Mutun Beach are high tourist attractiveness, easy accessibility, complete facilities, good service and management, and government's role. The inhibiting factors are limited promotion, competitors, and limited funds and human resources.

Keywords: CSI, development potential, IPA, satisfaction

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI PENGEMBANGAN PADA OBJEK WISATA PANTAI MUTUN DI KABUPATEN PESAWARAN

Oleh

Vela Trecylia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, atribut wisata yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh objek wisata Pantai Mutun, dan mengetahui faktor pendorong dan penghambat pengembangan Pantai Mutun. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Sampel penelitian adalah 4 pengelola dan 77 pengunjung Pantai Mutun, yang ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dari Januari hingga Februari 2023. Metode analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Pantai Mutun berada pada kategori “Puas” dengan nilai CSI 74,77%. Berdasarkan metode IPA, atribut wisata yang perlu ditingkatkan adalah kondisi fasilitas permainan *banana boat*, perahu karet, dan *waterboom*, keamanan fasilitas *waterboom*, serta kondisi sarana prasarana toilet dan Mushola. Atribut wisata yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah keindahan alam, keasrian pantai, kebersihan, suasana yang nyaman, air laut yang tenang, keragaman dan kondisi fasilitas permainan juga sarana prasarana, serta pelayanan. Faktor pendorong pengembangan objek wisata yaitu daya tarik wisata tinggi, aksesibilitas mudah, fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, manajemen yang baik, dan peran pemerintah. Faktor penghambatnya adalah promosi yang masih terbatas, keberadaan pesaing, serta keterbatasan dana dan sumber daya manusia.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan, potensi pengembangan

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI
PENGEMBANGAN PADA OBJEK WISATA PANTAI MUTUN
DI KABUPATEN PESAWARAN**

Oleh

VELA TRECYLIA

Skripsi

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

Pada

**Jurusan Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI PENGEMBANGAN PADA OBJEK WISATA PANTAI MUTUN DI KABUPATEN PESAWARAN**

Nama Mahasiswa : **Vela Trechyia**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1914131015

Program Studi : **Agribisnis**

Fakultas : **Pertanian**

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**



Dr. Firdasari, S.P., M.E.P
NIP 197512242010122002



Lina Marlina, S.P., M.Si.
NIP 198303232008122002

2. **Ketua Jurusan Agribisnis**

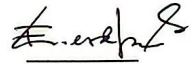


Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.
NIP 196910031994031004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Firdasari, S.P., M.E.P.**



Sekretaris : **Lina Marlina, S.P., M.Si.**



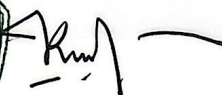
Penguji
Bukan Pembimbing : **Dr. Ir. Fembriarti Erry Prasmatiwi, M.P.**



2. Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si.
NIP. 196110201986031002



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **19 Juni 2023**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vela Trecylia

NPM : 1914131015

Program Studi : Agribisnis

Jurusan : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Alamat : Jalan Lintas Barat Letkol Andriaz No. 71, Kecamatan
Sukarami, Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dari sumbernya, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 6 Juni 2023
Penulis,



Vela Trecylia
NPM 1914131015

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Bandar Lampung pada 22 Oktober 2001, dari pasangan Bapak Rusdi Liong dan Ibu Pitrisia Lim. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Xaverius 1 Teluk Betung pada tahun 2013, pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Xaverius 1 Teluk Betung pada 2016, dan juga pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Xaverius Pahoman Bandar Lampung pada tahun 2019. Pada 2019, penulis diterima di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Lampung, penulis aktif menjadi anggota bidang IV yaitu Bidang Kewirausahaan di Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (Himaseperta) pada periode 2019 hingga 2023. Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Pengenalan Pertanian (Homestay) selama 7 hari di Pekon Lugusari, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu pada tahun 2020. Penulis juga melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pagardin, Kecamatan Dempo Utara, Kota Pagar Alam pada bulan Januari hingga Februari 2022 selama 40 hari. Selanjutnya, penulis melaksanakan kegiatan Praktik Umum (PU) di PT Juang Jaya Abdi Alam, Kecamatan Sidomulyo, Kabupaten Lampung Selatan selama 40 hari kerja efektif pada bulan Juli sampai Agustus 2022.

SANWACANA

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengunjung dan Potensi Pengembangan pada Objek Wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran**” dengan baik dan lancar. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan adanya bimbingan, arahan, saran, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan 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 Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
3. Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.P., selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
4. Dr. Yuniar Aviati Syarief, S.P., M.T.A., sebagai Sekretaris Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
5. Dr. Firdasari, S.P., M.E.P., sebagai Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, ilmu, saran, serta motivasi selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
6. Ibu Lina Marlina, S.P., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, ilmu, saran, serta motivasi selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
7. Dr. Ir Fembriarti Erry Prasmatiwi, M.P., sebagai Dosen PENGUJI yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, saran, nasihat, serta dukungan selama proses penyelesaian dan penyempurnaan skripsi.

8. Ibu Dewi Mulia Sari, S.P. M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan, dukungan, arahan, ilmu, saran, serta motivasi yang telah diberikan selama penulis menjadi mahasiswi di Universitas Lampung.
9. Seluruh Dosen Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung, atas semua ilmu, nasihat, bimbingan, dan motivasi yang telah diberikan.
10. Kedua orangtua dan kedua kakak tercinta, yang senantiasa memberikan motivasi, doa, bimbingan, saran, dan semangat selama ini.
11. Teman-teman Agribisnis A, selaku teman seperjuangan di bangku perkuliahan mulai dari semester 1 hingga saat ini yang senantiasa memberikan bantuan, bimbingan, saran, serta semangat selama ini.
12. Teman-teman Teletubbies dan Rajoo bin Muthu, selaku teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan, saran, motivasi, bantuan, serta semangat selama ini.
13. Teman-teman Agribisnis 2019, selaku teman seperjuangan di bangku perkuliahan mulai dari semester 1 hingga saat ini atas segala bantuan, saran, motivasi, semangat, serta kenangan selama berkuliah di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 6 Juni 2023

Penulis,

Vela Trecylia

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	8
1.3 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pariwisata	9
2.1.2 Atribut Pariwisata	10
2.1.3 Wisata Bahari	13
2.1.4 Kepuasan Pengunjung	14
2.1.5 Elemen Kepuasan	16
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	17
2.1.7 Potensi Pengembangan.....	18
2.1.8 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pengembangan Objek Wisata	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
III. METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Konsep Dasar dan Definisi Operasional	32
3.3 Lokasi Penelitian, Responden, dan Waktu Penelitian	36
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Metode Analisis Data.....	38
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	48
4.1 Sejarah Pantai Mutun	48
4.2 Lokasi dan Kondisi Geografis Pantai Mutun.....	49
4.3 Fasilitas Pantai Mutun.....	51
4.4 Struktur Organisasi Pantai Mutun.....	52
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	54

5.1 Karakteristik Umum Responden.....	54
5.1.1 Umur	54
5.1.2 Jenis Kelamin.....	55
5.1.3 Asal Daerah (Domisili)	56
5.1.4 Pendidikan Terakhir	57
5.1.5 Pekerjaan.....	58
5.1.6 Pendapatan	59
5.2 Analisis Kepuasan Pengunjung.....	60
5.3 Analisis Atribut Wisata.....	66
5.4 Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pengembangan Objek Wisata	75
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	89
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian terdahulu	22
2. Indikator penelitian	35
3. Hasil uji validitas instrumen penelitian.....	39
4. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian	41
5. Skor tingkat kepentingan dan kinerja.....	42
6. Kriteria nilai CSI.....	43
7. Sebaran umur responden penelitian	54
8. Sebaran domisili responden penelitian	56
9. Sebaran pendapatan per bulan responden penelitian	59
10. Perhitungan nilai CSI pada atribut wisata Pantai Mutun	60
11. Perhitungan tingkat kesesuaian atribut wisata	66
12. Perhitungan rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja.....	69
13. Identitas responden pengunjung Pantai Mutun.....	114
14. Identitas responden pengelola Pantai Mutun	117
15. Skor kepentingan atribut wisata oleh responden	118
16. Lanjutan tabel skor kepentingan atribut wisata	122
17. Skor kinerja atribut wisata oleh responden	126
18. Lanjutan tabel skor kinerja atribut wisata	130
19. Perhitungan MIS (Mean Importance Score) atribut wisata Pantai Mutun...	134
20. Perhitungan MSS (Mean Satisfaction Score) atribut wisata Pantai Mutun .	136
21. Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index).....	139
22. Perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) dan rata-rata skor kepentingan dan skor kinerja	141
23. Uji validitas skor kepentingan atribut wisata.....	144
24. Uji validitas skor kepentingan atribut wisata (Lanjutan 1).....	149
25. Uji validitas skor kepentingan atribut wisata (Lanjutan 2).....	154
26. Uji validitas skor kepentingan atribut wisata (Lanjutan 3).....	159
27. Uji validitas skor kinerja atribut wisata	164
28. Uji validitas skor kinerja atribut wisata (Lanjutan 1)	169
29. Uji validitas skor kinerja atribut wisata (Lanjutan 2)	174
30. Uji validitas skor kinerja atribut wisata (Lanjutan 3)	179
31. Uji reliabilitas skor kepentingan atribut wisata	184
32. Hasil SPSS uji reliabilitas Item-Total Statistics pada skor kepentingan.....	184
33. Uji reliabilitas skor kinerja atribut wisata	186
34. Hasil SPSS uji reliabilitas Item-Total Statistics pada skor kinerja	186

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB nasional	2
2. Kerangka pemikiran penelitian	31
3. Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	45
4. Peta lokasi Kabupaten Pesawaran.....	50
5. Struktur organisasi Pantai Mutun.....	53
6. Sebaran jenis kelamin responden penelitian	55
7. Sebaran pendidikan terakhir responden penelitian	57
8. Sebaran jenis pekerjaan responden penelitian	58
9. Diagram kartesius IPA Pantai Mutun	71
10. Pintu masuk Pantai Mutun	99
11. Loket tiket Pantai Mutun	99
12. Tempat parkir.....	100
13. Toilet atau tempat bilas	100
14. Cafe atau tempat makan.....	101
15. Warung minuman dan camilan	101
16. Toko oleh-oleh atau souvenir.....	102
17. Tempat sampah	102
18. Gazebo atau pondok.....	103
19. Area Mushola.....	103
20. Spot foto landmark Pantai Mutun	104
21. Spot foto.....	104
22. Pemandangan di Pantai Mutun	105
23. Fasilitas ban karet dan kapal penyeberangan	105
24. Fasilitas kano, pelampung, dan tikar.....	106
25. Area camping	106
26. Banana boat.....	107
27. Papan informasi	107
28. Papan penunjuk jalan	108
29. Aksesibilitas jalan	108
30. Foto bersama Bapak Rahmat (Pengelola).....	109
31. Foto bersama Ibu Siti (Pengelola).....	109
32. Foto bersama Bapak Dadang (Pengelola).....	110
33. Foto bersama Bapak Andre (Pengelola)	110
34. Foto bersama Bapak Oka	111
35. Foto bersama Ibu Dewi	111
36. Foto bersama Kak Nurul	112

37. Foto bersama Ibu Tina	112
38. Foto bersama Ibu Endang	113
39. Foto bersama Bapak Yudi.....	113

I. PENDAHULUAN

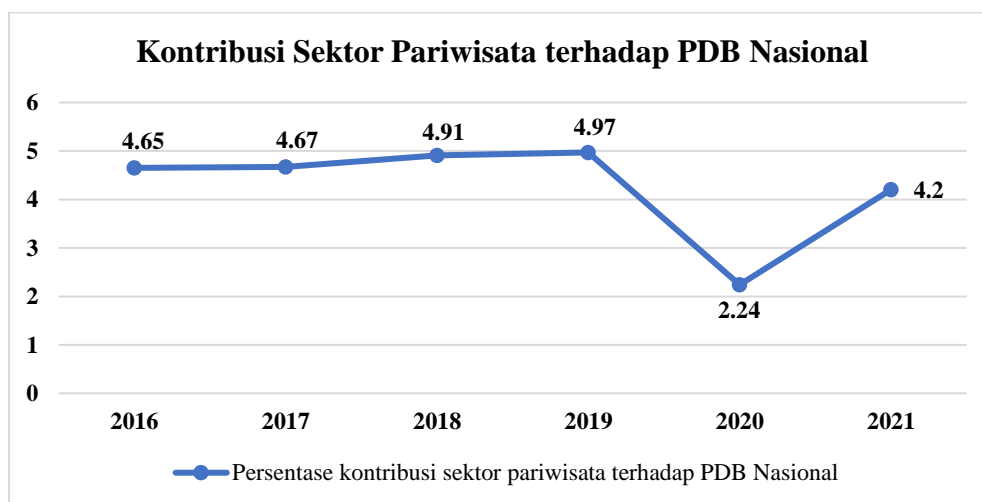
1.1 Latar Belakang dan Masalah

Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki garis pantai terpanjang kedua setelah Canada, yaitu sepanjang 108.000 km. Salah satu upaya pemanfaatan dan pengembangan wilayah pantai yang ada di Indonesia adalah dengan menjadikannya objek pariwisata (Massijaya *et al.*, 2016). Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan pendapatan negara (Srisusilawati, 2022).

Sektor pariwisata sangat besar potensinya untuk dikembangkan di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Tahun 2015, ada 7 fokus pada sektor pariwisata yang dapat dikembangkan di Indonesia yaitu wisata budaya dan sejarah, wisata alam dan ekowisata, wisata olahraga rekreasi, wisata kapal pesiar, wisata kuliner dan belanja, wisata kesehatan dan kebugaran, dan wisata konvensi insentif, pameran dan event. Pengembangan sektor pariwisata dapat menjadi salah satu pendorong dalam upaya meningkatkan dan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini dikarenakan sektor pariwisata dapat meningkatkan devisa, serta menciptakan lapangan pekerjaan dan peluang usaha (Srisusilawati, 2022).

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja sektor pariwisata terhadap perekonomian yaitu Produk Domestik Bruto Langsung Pariwisata atau *Tourism Direct Gross Domestic Product (TDGDP)* (Badan Pusat Statistik, 2022). Kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian dapat dilihat dari kontribusi beberapa lapangan usaha pada industri pariwisata, seperti penyediaan jasa akomodasi, penyediaan jasa

makan dan minum, dan penyediaan jasa angkutan baik angkutan darat, air, udara. Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB Nasional dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB nasional

Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB Nasional dari 2016 sampai 2019 terus mengalami peningkatan. Namun, pada tahun 2020, kontribusi sektor pariwisata menurun sebesar 2,73% menjadi 2,24%, yang disebabkan oleh adanya pandemi COVID-19 yang berdampak pada sektor-sektor penunjang kinerja pariwisata seperti transportasi, penyediaan akomodasi dan makan minum, juga industri. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa penurunan kinerja dan aktivitas pariwisata berpengaruh terhadap kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB Nasional Indonesia. Akan tetapi, pada 2021, kontribusi sektor pariwisata meningkat kembali menjadi 4,2% seiring dengan pemulihan ekonomi nasional pasca pandemi.

Sektor pariwisata juga merupakan sumber perekonomian bagi daerah-daerah di Indonesia, termasuk Provinsi Lampung. Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDRB Provinsi Lampung tercatat mengalami peningkatan beberapa tahun terakhir (2020 – 2021) (Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung, 2021). Pada tahun 2020, sektor pariwisata memberikan kontribusi tinggi terutama pada lapangan usaha penyedia akomodasi, makan, dan minum

serta jasa lainnya berkontribusi sebesar 2,05% dalam PDRB Provinsi Lampung. Selanjutnya, di tahun 2021, terjadi peningkatan kontribusi sebesar 0,11% sehingga menjadi 2,16%. Selain itu, lapangan usaha terkait transportasi dan pergudangan juga berkontribusi sebesar 4,97% terhadap PDRB Provinsi Lampung di tahun 2021.

Provinsi Lampung memiliki potensi alam yang tinggi untuk pengembangan sektor pariwisata. Saat ini, terdapat banyak objek wisata yang berkembang di Provinsi Lampung, baik objek wisata alam maupun objek wisata buatan. Berdasarkan BPS Provinsi Lampung (2020), jenis objek wisata yang dapat dikunjungi di Provinsi Lampung antara lain objek wisata pegunungan, objek wisata sejarah, serta objek wisata bahari yang banyak digemari wisatawan. Wisata bahari merupakan jenis wisata yang objeknya berhubungan dengan wilayah pesisir atau perairan seperti laut, pantai, pulau, dan sekitarnya (Masjhoer, 2019). Beberapa contoh objek wisata bahari yang dapat dikunjungi adalah Pantai Mutun, Pantai Pasir Putih, Pulau Tegal Mas, Pulau Pahawang, Pantai Marina, dan masih banyak lagi.

Salah satu objek wisata bahari yang cukup terkenal di Lampung adalah Pantai Mutun. Pantai Mutun terletak di Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Pesawaran. Pantai ini merupakan salah satu pantai yang telah berdiri cukup lama di Provinsi Lampung. Walaupun saat ini banyak berkembang pantai-pantai baru, pantai Mutun masih menjadi objek wisata yang diminati oleh pengunjung. Tidak hanya pengunjung dari sekitar daerah Pesawaran saja, namun juga dari daerah-daerah lainnya di Provinsi Lampung maupun dari luar Provinsi Lampung (Deneski *et al.*, 2020).

Jumlah kunjungan pada objek wisata berkaitan erat dengan pengembangan suatu objek wisata. Beberapa faktor diketahui dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan pada suatu objek wisata, antara lain hari berkunjung, kinerja pemasaran objek wisata, pelayanan yang diberikan, juga kinerja atribut wisata. Berdasarkan informasi dari pengelola, jumlah pengunjung di Pantai Mutun tergolong cukup tinggi setiap harinya, yaitu sekitar 100-200

orang per hari pada hari biasa dan 300-500 orang per hari pada hari libur. Sebagai pembandingan, rata-rata jumlah kunjungan pada objek wisata lainnya di Pesawaran seperti Pantai Klara adalah 100-150 orang per hari dan Pulau Pahawang 200-300 orang per hari (BPS Pesawaran, 2023). Dari jumlah tersebut, dapat disimpulkan bahwa banyak orang yang berminat mengunjungi Pantai Mutun. Hal ini menunjukkan bahwa Pantai Mutun memiliki faktor penting yang membuat pengunjung tertarik untuk datang. Diduga, faktor-faktor tersebut berkaitan dengan atribut wisata seperti *attraction* (daya tarik), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *ancillary* (pelayanan tambahan).

Atribut wisata *attraction* (daya tarik), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan *ancillary* (pelayanan tambahan) merupakan atribut yang harus dimiliki oleh suatu objek wisata. Keempat atribut tersebut sangat penting dimiliki oleh objek wisata begitupun pada objek wisata Pantai Mutun, karena dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Semakin baik aksesibilitas dan semakin banyak daya tarik yang dimiliki oleh suatu objek wisata, maka semakin tinggi pula kepuasan dan ketertarikan seseorang untuk berkunjung ke objek wisata. Semakin memadai fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan dan diberikan pada pengunjung, maka kepuasan pengunjung juga akan semakin besar (Sugiama, 2014).

Kotler dan Keller (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu perasaan yang muncul setelah membandingkan antara ekspektasi dan kinerja yang sesungguhnya. Kepuasan pengunjung pada penelitian ini berkaitan dengan perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu objek wisata yang akan dikunjungi dengan apa yang sesungguhnya dirasakan setelah mengunjungi objek wisata. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan faktor utama yang dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan. Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian Asmara dan Ratnasari (2016) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara kepuasan pengunjung terhadap pelayanan wisata dengan jumlah kunjungan wisata. Bila kinerja pelayanan objek wisata sesuai

dengan harapan yang dimiliki pengunjung maka akan meningkatkan kepuasan, loyalitas pengunjung, serta jumlah kunjungan terhadap objek wisata (Asmara dan Ratnasari, 2016).

Kepuasan pengunjung menjadi hal penting yang ingin dicapai dalam pengelolaan dan pengembangan objek wisata Pantai Mutun. Menurut Qomariah (2020), jika seseorang merasa puas, maka kemungkinan seseorang tersebut akan tertarik untuk mengunjungi kembali objek wisata yang sama akan semakin besar. Begitu pula sebaliknya, bila pengunjung tidak merasa puas, maka pengunjung tersebut cenderung memilih untuk mendatangi objek wisata lain yang sesuai dengan harapannya. Dengan kata lain, kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung terhadap suatu objek wisata. Penelitian terdahulu oleh Haryono (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap bauran pemasaran objek wisata yang meliputi produk, harga, promosi, lokasi, personal, proses, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Taman Wisata Bukit Khayangan Kota Sungai Penuh. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung wisata sangatlah penting untuk dikaji dan diteliti.

Lebih lanjut, tingkat kepuasan pengunjung dapat berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan suatu objek wisata Pantai Mutun. Dengan mengkaji mengenai kepuasan pengunjung, pengelola dapat mengetahui harapan pengunjung yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam pengelolaan dan pengembangan objek wisata. Selain itu, pengelola juga dapat mengetahui potensi yang masih dapat dikembangkan dari objek wisata tersebut. Penelitian terdahulu oleh Masjhoer dan Dzulkifli (2019) menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh meningkat dikarenakan adanya upaya yang dilakukan pengelola wisata untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengunjung, yang meliputi perbaikan fasilitas untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan serta memberikan pengalaman berwisata yang menyenangkan.

Pengembangan terhadap potensi objek wisata Pantai Mutun sangat penting dan dibutuhkan karena persaingan yang semakin ketat. Saat ini, banyak berkembang objek wisata baru, baik di daerah Pesawaran maupun daerah-daerah lainnya. Hal ini dapat menjadi ancaman bagi pengelola Pantai Mutun. Bila pengelola Pantai Mutun tidak melakukan pengembangan potensi objek wisatanya dengan inovasi-inovasi baru sesuai dengan minat pengunjung dan perkembangan jaman, maka objek wisata ini dapat kalah bersaing dengan objek wisata lain yang terus melakukan pengembangan. Oleh sebab itu, pengelola Pantai Mutun perlu melakukan pengembangan terhadap potensi yang dimiliki, yang tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang dapat mendorong maupun menghambat upaya pengembangan objek wisata.

Penelitian terdahulu oleh Mutiara *et al.* (2018) menunjukkan bahwa potensi yang dapat dikembangkan oleh Pantai Panjang terkait sarana dan prasarana wisata, modal usaha, objek dan daya tarik wisata yang berkelanjutan, pemeliharaan dan pengelolaan yang berkelanjutan, serta peningkatan promosi. Penelitian lain oleh Ilham *et al.* (2020) menunjukkan bahwa potensi yang dapat dikembangkan terkait objek wisata mencakup infrastruktur jalan mengelilingi pulau dan Gereja Tua Asey Besar, membangun fasilitas atau sarana pendukung wisata seperti *cafe*, penginapan, spot-spot pengambilan gambar, meningkatkan kualitas lingkungan wisata, menjaga kebersihan, melakukan kegiatan promosi yang efektif, serta merealisasikan pembangunan objek wisata berbasis Sapta Pesona Wisata. Penelitian terdahulu terkait potensi pengembangan objek wisata tersebut diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan objek wisata Pantai Mutun.

Pantai Mutun merupakan salah satu objek wisata yang memiliki potensi tinggi untuk dikembangkan. Pantai ini memiliki daya tarik tinggi, terutama pada keindahan dan keasrian alam yang ditawarkan. Pantai ini memiliki kelebihan seperti memiliki kadar air garam yang tinggi sehingga baik untuk kesehatan. Pantai Mutun hanya berjarak 25 km dari Pusat Kota Bandar Lampung, sehingga dapat ditempuh selama kurang lebih 30 menit, baik dengan kendaraan roda dua maupun empat. Kondisi jalan menuju pantai

cukup memadai, sehingga aksesibilitas menuju Pantai Mutun dapat dikatakan lebih mudah bila dibandingkan objek wisata lainnya di Kabupaten Pesawaran. Terdapat berbagai fasilitas di Pantai Mutun seperti tempat parkir, gazebo atau pondok, tempat bilas, toilet, toko oleh-oleh, dan warung. Selain itu, terdapat pula beberapa fasilitas permainan seperti kano, *banana boat*, perahu karet, ban, serta penyebrangan ke Pulau Tangkil yang dapat dinikmati oleh pengunjung. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola pantai ini juga cukup baik, seperti pelayanan pembelian tiket masuk, penyewaan fasilitas, dan juga pusat informasi yang terdapat di area Pantai Mutun.

Namun demikian, ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan oleh Pantai Mutun berkaitan dengan kepuasan pengunjung terhadap atribut wisata yang dimiliki. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, masih banyak pengunjung yang belum merasa puas terhadap beberapa atribut yang disediakan oleh Pantai Mutun, terutama terkait jumlah dan kondisi sarana prasarana toilet, tempat bilas, dan Mushola. Tidak hanya itu, kebersihan di area Pantai Mutun juga masih terbilang kurang baik. Hal ini disebabkan dengan kurang meratanya fasilitas penunjang kebersihan seperti tempat sampah di area pantai serta kurangnya kesadaran dari pengunjung itu sendiri. Selain itu, belum adanya tempat bermain anak, membuat wisata Pantai Mutun perlu mempertimbangkan dan membuat sarana bermain tersebut. Hal ini penting dikarenakan pengunjung Pantai Mutun berasal dari segala umur baik dewasa maupun anak-anak. Jika hal-hal tersebut dapat lebih diperhatikan juga dipertimbangkan pengembangannya oleh pengelola pantai, tentu saja dapat berdampak terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Mutun.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, terdapat beberapa hal penting yang menjadi pertanyaan untuk dianalisis pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran?
2. Apa saja atribut wisata yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran?

3. Apa sajakah faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran.
2. Menganalisis atribut wisata yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran.
3. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini antara lain :

1. Bagi pengelola Pantai Mutun, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengelola dan mengembangkan potensi yang dimiliki dalam rangka membangun dan memajukan Pantai Mutun ke arah yang lebih baik.
2. Bagi peneliti, untuk menambah dan meningkatkan wawasan peneliti terkait topik yang dikaji.
3. Bagi peneliti lain, sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk melakukan penelitian serupa atau penelitian lainnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pariwisata

Kata “pariwisata” berasal dari dua kata yaitu pari dan wisata. Pari dapat diartikan sebagai berkali-kali atau berkeliling. Wisata diartikan sebagai perjalanan atau bepergian. Oleh karena itu, pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas perjalanan secara berkali-kali atau berkeliling dari suatu tempat ke tempat lainnya. Menurut Damanik dan Weber (2006) pariwisata merupakan suatu kegiatan perpindahan orang-orang ke suatu tempat di luar tempat tinggalnya dalam periode waktu yang pendek. Definisi pariwisata menurut Pitana dan Gayatri (2005) hampir sama dengan Damanik dan Weber (2006), dimana pariwisata merupakan kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi di luar tempat tinggal dan tempat bekerjanya kemudian melaksanakan kegiatan dan aktivitasnya disana.

Ada tiga unsur pariwisata menurut Wahab (1992), yaitu manusia, tempat, dan waktu. Pariwisata dapat dikatakan sebagai salah satu mesin penggerak perekonomian suatu daerah dan juga negara. Dalam perspektif ekonomi, adanya sektor pariwisata dapat meningkatkan pendapatan masyarakat daerah, meningkatkan devisa negara, memperluas kesempatan kerja, serta pasar potensial bagi produk barang dan jasa setempat. Saat ini, perkembangan sektor pariwisata di Indonesia sudah cukup baik. Namun, masih banyak pula daerah-daerah yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu,

diperlukan peran pemerintah dan masyarakat sekitar untuk mengembangkan daerah-daerah tersebut secara optimal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, pengembangan pariwisata memiliki beberapa tujuan yaitu :

- a. Mengenalkan, mendayagunakan, melestarikan, serta meningkatkan mutu dan daya tarik wisata.
- b. Meningkatkan rasa cinta tanah air
- c. Memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja.
- d. Meningkatkan pendapatan nasional dengan meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- e. Mendorong pendayagunaan produk nasional.

Pariwisata terdiri dari beberapa jenis. Revida *et al.* (2020) membagi wisata ke dalam beberapa jenis, yaitu wisata kuliner, wisata olah raga, wisata komersial, wisata bahari, wisata industri, wisata bulan madu, dan wisata cagar alam. Menurut Swabawa *et al.* (2022), jenis wisata dibedakan menjadi 6 berdasarkan motivasi dan tujuan wisatanya, yaitu pariwisata untuk menikmati perjalanan, pariwisata untuk rekreasi, pariwisata untuk kebudayaan, pariwisata untuk olah raga, pariwisata untuk urusan usaha dagang, dan pariwisata untuk konvensi.

2.1.2 Atribut Pariwisata

Terdapat beberapa atribut yang harus dimiliki oleh suatu objek wisata menurut Sugiama (2014) yaitu :

1. *Attractions* (Atraksi)

Atribut atraksi atau daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang diberikan dan ditawarkan oleh suatu objek wisata kepada pengunjung. Suwena dan Widy (2010) membedakan atraksi wisata menjadi 3, antara lain atraksi wisata alam, atraksi wisata budaya, dan atraksi buatan manusia. Atraksi wisata alam meliputi pantai, gunung,

sungai, perkebunan, dan sebagainya. Atraksi wisata budaya meliputi situs arkeologi, seni dan kerajinan tangan, kearifan masyarakat, dan sebagainya. Atraksi buatan meliputi pameran, festival, konferensi, taman bermain, dan sebagainya.

Wilopo dan Hakim (2017) menyatakan bahwa daya tarik pada objek wisata meliputi 3 hal yaitu memiliki sesuatu yang dapat dilihat, dilakukan, dan dibeli. Daya tarik pada suatu objek wisata dapat meliputi sesuatu yang menarik untuk dilihat (*to see*), dilakukan (*to do*), dipelajari (*to learn*), dan dinikmati (*to taste*) (Ningtiyas *et al.*, 2021). Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu objek wisata harus memiliki daya tarik agar wisatawan tertarik untuk mengunjungi objek wisata tersebut.

2. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Aksesibilitas merupakan kondisi infrastruktur yang digunakan untuk mencapai lokasi objek wisata (Ningtiyas *et al.*, 2021). Aksesibilitas akan memudahkan wisatawan untuk mencapai lokasi tujuan wisata. Oleh karena itu, semakin baik aksesibilitas pada suatu objek wisata, maka semakin baik pula tingkat kunjungan wisatawan pada tempat tersebut. Atribut ini dapat berupa jalan menuju lokasi wisata, transportasi menuju lokasi baik umum maupun pribadi, juga petunjuk arah ke lokasi wisata. Sunaryo (2013) menambahkan beberapa faktor lain yang juga berkaitan dengan atribut aksesibilitas yaitu petunjuk arah, bandara, stasiun, terminal, waktu yang dibutuhkan, biaya perjalanan, serta frekuensi transportasi menuju lokasi wisata. Alfitriani *et al.* (2021) berpendapat bahwa indikator aksesibilitas terdiri dari transportasi, kondisi jalan, tiket masuk, lokasi yang mudah dijangkau, akses jaringan internet, serta listrik/penerangan. Menambahkan pendapat ahli lainnya, elemen aksesibilitas menurut Anggarawati *et al.* (2022) terdiri dari:

- a. Prasarana atau infrastruktur.

- b. Lokasi untuk mengakses transportasi umum, misalnya stasiun, bandara, pelabuhan, jalan.
- c. Pendukung akses, seperti jarak, kecepatan, kapasitas sarana transportasi untuk mencapai lokasi wisata.
- d. Operasional, seperti jadwal pelayanan, rute, harga yang berlaku.
- e. Pengawasan implementasi transportasi pada Peraturan Pemerintah.

3. *Amenity* (Fasilitas)

Amenity merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk wisatawan selama berada di suatu objek atau destinasi wisata. Atribut ini sangatlah penting karena dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Menurut Anggarawati *et al.* (2022), atribut fasilitas wisata meliputi rumah makan, hotel atau penginapan, pusat informasi, toilet umum, tempat ibadah, tempat parkir, tempat perbelanjaan oleh-oleh, wahana permainan, dan lain-lain. Adanya fasilitas yang lengkap dan memadai akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjungi suatu objek wisata. Semakin lengkap dan memadai atribut amenitas pada suatu tempat wisata, maka wisatawan akan semakin nyaman dan merasa puas. Kepuasan ini nantinya dapat berpengaruh pula pada loyalitas wisatawan, dimana kepuasan memungkinkan wisatawan akan melakukan kunjungan berulang serta melakukan rekomendasi dan promosi tempat wisata tersebut pada wisatawan lainnya. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan wisatawan pada suatu objek wisata. Oleh sebab itu, atribut ini juga tidak kalah penting dibandingkan atribut wisata lainnya.

4. *Ancillary* (Pelayanan Tambahan)

Ancillary merupakan pelayanan tambahan pada suatu objek atau destinasi wisata. Atribut ini berfungsi mendorong pengembangan dan pembangunan terhadap suatu objek wisata, dimana dapat berupa pemasaran, pembangunan fisik, pengoordinasian kegiatan dan

peraturan di objek wisata. *Ancillary* juga merupakan organisasi atau lembaga yang terkait dengan kepariwisataan, misalnya pihak pemerintah, komunitas pendukung kegiatan pariwisata, *stakeholder* yang berperan dalam kepariwisataan, serta asosiasi kepariwisataan seperti biro perjalanan wisata, asosiasi pengusaha perhotelan, juga pemandu wisata. Atribut ini tidak kalah penting dibandingkan atribut pariwisata lainnya. Hal ini dikarenakan bila tidak adanya pengelolaan yang baik terhadap suatu objek wisata maka objek wisata tersebut akan terbengkalai. Oleh sebab itu, perlu adanya pihak yang mengelola suatu destinasi atau objek wisata agar dapat memberikan keuntungan pada pihak-pihak terkait, seperti pemerintah, wisatawan, masyarakat sekitar, lingkungan, serta *stakeholder* lainnya.

2.1.3 Wisata Bahari

Indonesia adalah negara kepulauan, dimana terdapat ribuan pulau yang terbentang di wilayah Indonesia. Oleh sebab itu, Indonesia memiliki kekayaan dan potensi sumber daya alam bahari yang sangat tinggi. Kekayaan sumber daya tersebut perlu dimanfaatkan dan didayagunakan dengan optimal demi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Salah satu pemanfaatan terhadap kekayaan alam bahari tersebut adalah melalui pengembangan sektor pariwisata.

Wisata bahari merupakan kegiatan wisata yang dilakukan di wilayah pesisir atau laut, misalnya wisata pantai, pulau, maupun bawah laut. Wisata pantai yang merupakan salah satu jenis wisata bahari adalah jenis wisata yang banyak diminati masyarakat, baik masyarakat dalam negeri maupun luar negeri. Pantai sendiri merupakan sebuah bentuk geografis yang terdiri dari pasir dan terdapat di daerah pesisir laut. Menurut Dahuri *et al.* (1996), pantai dapat dimanfaatkan sebagai areal tambak garam, daerah pertanian pasang surut, wilayah perkebunan kelapa dan pisang, pengembangan industri kerajinan khas daerah

pantai, dan sumber kehidupan bagi penduduk kawasan pesisir. Selain itu, pemanfaatan pantai yang juga banyak dikembangkan adalah sebagai tempat wisata. Pariwisata pantai merupakan bagian dari wisata pesisir yang memanfaatkan pantai sebagai objek dan daya tarik pariwisata. Kegiatan pariwisata pantai yang berlangsung di daerah pantai ini dapat terdiri dari berbagai aktivitas misalnya menikmati keindahan alam pantai, piknik, berenang, serta olahraga atau aktivitas air seperti menyelam, memancing, *snorkling*, dll. Jenis kegiatan wisata yang dapat dilakukan di pantai sangat beragam tergantung pada potensi dan perkembangan wisata di suatu kawasan pantai tertentu. Wisata pantai di Indonesia sangatlah banyak dan tentunya tidak kalah indah dengan pantai-pantai di luar negeri.

2.1.4 Kepuasan Pengunjung

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan yang timbul setelah membandingkan antara ekspektasi dan kinerja yang sesungguhnya terjadi (Kotler dan Keller, 2018). Pernyataan tersebut didukung pula oleh pernyataan Tjiptono dan Chandra (2011) yang berpendapat bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan antara ekspektasi atau harapan dengan kinerja yang sebenarnya terjadi. Jika kinerja dari suatu hal tidak mampu memenuhi ekspektasi atau harapan seseorang, maka seseorang tidak akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja mampu memenuhi bahkan melebihi harapan, maka seseorang akan merasa puas (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Kepuasan pengunjung dapat diartikan sebagai perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki terhadap suatu objek wisata dengan apa yang sesungguhnya dirasakan setelah mengunjungi suatu objek wisata yang terkait dengan atribut wisata. Kepuasan pengunjung adalah suatu hal yang menjadi tujuan dalam pengelolaan dan pengembangan objek wisata. Jika seseorang merasa

puas, maka besar kemungkinan seseorang tersebut akan tertarik untuk mengunjungi kembali objek wisata yang sama.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan terhadap barang atau jasa dapat diukur menggunakan beberapa metode yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan atau organisasi memberikan kesempatan pada pelanggan atau pengunjung untuk memberikan saran, pendapat, ataupun keluhan terkait kinerja barang atau jasa yang diberikan. Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus, dan lain-lain. Melalui metode ini, perusahaan atau pengelola dapat mengetahui bagaimana persepsi pelanggan atau pengunjung terhadap barang atau jasa sehingga dapat dijadikan acuan pengambilan keputusan ke depannya.

b. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan atau pengelola melakukan survei kepuasan pelanggan melalui beberapa cara misalnya telepon, kuesioner, atau wawancara langsung. Hal ini dilakukan untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan atau pengunjung.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang dari pihak perusahaan untuk berperan menjadi pelanggan produk atau jasa di perusahaan dan perusahaan pesaing untuk mengamati kelemahan dan kelebihan pesaing, cara pelayanan dan pemasaran pesaing, serta cara pesaing menangani masalah dan keluhan pelanggan. Setelah itu, orang tersebut akan melaporkan apa yang diperolehnya untuk dijadikan pedoman pengambilan keputusan perusahaan.

d. *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi pelanggan yang sudah lama atau tidak pernah lagi mengonsumsi barang atau jasa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dan keluhan pelanggan

terhadap barang/jasa ataupun terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini nantinya dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi perusahaan ke depannya.

Analisis tingkat kepuasan pengunjung pada suatu objek wisata dapat diukur dengan berbagai metode, dua di antaranya adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode CSI merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap atribut barang atau jasa yang diteliti. Metode IPA merupakan metode pengukuran kepuasan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan melalui pemetaan atribut pada diagram kartesius. Pemetaan tersebut akan menunjukkan atribut barang atau jasa manakah yang perlu diperbaiki serta dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pengunjung dengan mengelompokkan atribut berdasarkan empat kuadran. Kedua metode tersebut adalah metode yang banyak digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan (Candrianto, 2021).

2.1.5 Elemen Kepuasan

Menurut Yuniarti (2015), ada beberapa elemen dari kepuasan pelanggan yaitu :

a. *Expectations*

Sebelum berkunjung ke suatu objek wisata, pengunjung memiliki harapan atau ekspektasi terkait objek wisata yang akan didatanginya. Misalnya terkait dengan keindahan, keasrian, kebersihan, kelengkapan fasilitas, dan atribut lainnya. Pengunjung tentunya menginginkan harapan dan ekspektasi mereka akan objek wisata yang didatanginya terpenuhi.

b. *Performance*

Kinerja suatu objek wisata dapat terkait dengan kinerja pelayanan, kinerja pemasaran, kualitas sarana prasarana dan lain-lain. Kinerja ini dapat dipersepsikan berbeda oleh masing-masing pengunjung.

c. *Comparison*

Pengunjung akan melakukan perbandingan antara harapan atau ekspektasi dengan persepsinya terhadap kinerja suatu objek wisata.

d. *Confirmation atau disconfirmation*

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation* atau *disconfirmation of expectation*. *Confirmation of expectation* terjadi bila harapan pengunjung tentang suatu objek wisata sesuai dengan kinerja yang dirasakan. Begitu pula sebaliknya, *disconfirmation of expectation* terjadi bila kinerja objek wisata lebih tinggi atau rendah dibanding harapan pengunjung.

e. *Discrepancy*

Discrepancy menunjukkan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmation* terjadi bila kinerja aktual berada di bawah level harapan pengunjung. *Positive disconfirmation* terjadi bila kinerja aktual berada di atas level harapan pengunjung.

2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Irawan (2003), terdapat lima faktor utama yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan suatu produk atau jasa, antara lain:

a. Kualitas produk

Semakin berkualitas suatu produk baik barang maupun jasa, konsumen atau pelanggan akan merasa semakin puas. Oleh sebab itu, kualitas barang atau jasa sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Kualitas pelayanan

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan yang diberikan oleh produsen atau pengelola juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan.

Semakin baik pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima hal, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti langsung).

c. Faktor emosional

Faktor emosional berkaitan dengan perasaan bangga pelanggan saat menggunakan produk tertentu karena memiliki keyakinan bahwa adanya kekaguman orang lain terhadap produk yang digunakan pelanggan sehingga menjadi kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan tersebut berasal dari *self-esteem* atau *social value* yang menjadikan pelanggan merasa puas terhadap produk tertentu.

d. Harga

Harga juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan tentunya akan lebih menyukai produk dengan kualitas yang sama namun memiliki harga yang lebih murah.

e. Biaya dan kemudahan memperoleh

Biaya dan kemudahan dalam memperoleh suatu barang/jasa juga berpengaruh terhadap kepuasan. Bila pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ataupun upaya lebih untuk memperoleh barang/jasa yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa lebih puas.

2.1.7 Potensi Pengembangan

Potensi merupakan serangkaian kemampuan yang dimiliki dan masih dapat dikembangkan lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang lebih optimal. Menurut Majdi (2007), potensi merupakan kemampuan dan kekuatan yang masih dapat dikembangkan ke arah yang lebih baik lagi. Berkaitan dengan wisata, potensi wisata merupakan segala hal yang dimiliki oleh suatu daerah yang dapat menjadi daya tarik dalam

pengembangan daerah tersebut menjadi objek wisata (Sukardi, 1998). Potensi wisata di berbagai daerah di Indonesia termasuk daerah Lampung sangat tinggi. Oleh sebab itu, perlu upaya pemanfaatan yang optimal dalam pengembangan potensi wisata tersebut.

Potensi pengembangan wisata pada suatu objek wisata dapat berhubungan dengan berbagai hal. Misalnya, pengembangan terhadap sarana dan prasarana, pengembangan terhadap pelayanan, pengembangan terhadap daya tarik wisata, dan masih banyak lagi. Pengembangan ini sangatlah penting mengingat ketatnya persaingan antar objek wisata saat ini. Oleh sebab itu, penting bagi pengelola objek wisata untuk mengetahui peluang dan potensi yang dimiliki suatu objek wisata yang sekiranya dapat dikembangkan. Hal ini bertujuan agar pengembangan dan pembangunan terhadap objek wisata dapat tercapai dengan optimal serta dapat memberikan manfaat baik bagi pengelola maupun masyarakat.

2.1.8 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pengembangan Objek Wisata

Faktor pendorong adalah faktor-faktor yang mendukung dan memudahkan upaya pengembangan suatu objek wisata. Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang menghambat upaya pengembangan suatu objek wisata. Faktor pendorong dan penghambat dapat berasal dari dalam (*internal*) maupun luar (*eksternal*) lingkungan objek wisata. Faktor-faktor yang menjadi pendorong bagi pengembangan objek wisata dapat dikatakan sebagai keunggulan serta peluang suatu objek wisata. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pengembangan objek wisata dapat dikatakan sebagai kelemahan serta ancaman suatu objek wisata (Prayudi, 2017).

Beberapa faktor internal yang dapat mempengaruhi pengembangan objek wisata antara lain daya tarik wisata, kelembagaan, promosi,

aksesibilitas, serta modal/anggaran. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi pengembangan objek wisata yaitu pesaing serta kebijakan pemerintah. Faktor-faktor tersebut baik internal maupun eksternal dapat berpengaruh terhadap objek wisata baik sebagai kekuatan, kelemahan, peluang, maupun ancaman bagi pengembangan objek wisata (Masrurun, 2020).

Menurut Bakarrudin (2008), faktor-faktor yang dapat dikatakan sangat berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata meliputi atraksi wisata, aksesibilitas, infrastruktur, akomodasi, dan sapta pesona. Selain itu, menurut Bakarrudin, pengembangan objek wisata juga sangat ditentukan oleh kemampuan pihak pengelola dalam mengelola objek wisata yang bersangkutan. Pendapat lain menurut Wiseza (2017), faktor alam dan sosial juga dapat berpengaruh terhadap pengembangan pariwisata. Faktor alam tersebut meliputi lokasi, topografi, iklim, dan air. Keberhasilan pengembangan objek wisata dapat didukung pula dengan faktor sosial seperti adanya kerjasama yang baik antar unsur-unsur kepariwisataan seperti pemerintah, swasta, pengelola, dan partisipasi masyarakat di lokasi objek wisata.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, digunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi dan literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Kajian penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada topik dan metode analisis yang sama. Topik berkaitan dengan kepuasan pengunjung dan potensi pengembangan terhadap objek wisata. Kemudian, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki metode analisis data yang sama dengan penelitian ini yaitu metode CSI, IPA, dan analisis deskriptif.

Tidak hanya persamaan, penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang terdahulu. Secara keseluruhan, terdapat beberapa perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pertama, terletak pada lokasi penelitian. Pada penelitian ini, analisis terhadap kepuasan pengunjung dan potensi pengembangan objek wisata dilakukan di Pantai Mutun. Kemudian, penelitian ini menggunakan variabel penelitian yang berbeda dengan penelitian oleh Pratama dan Helma (2019), dimana penelitian oleh Pratama dan Helma menggunakan variabel pelayanan wisata yaitu bukti langsung atau berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Penelitian ini juga memiliki perbedaan pada metode analisis data yang digunakan terhadap beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Syafitri *et al.* (2021) menggunakan metode analisis rata-rata hitung aritmatik, bukan menggunakan analisis CSI atau *Customer Satisfaction*. Penelitian oleh Mutiara *et al.* (2018) menggunakan metode analisis SWOT dalam mengidentifikasi atribut wisata Pantai Mutun, bukan metode analisis IPA. Kemudian, penelitian oleh Prayudi (2017) menggunakan metode analisis statistik persentase dan analisis induktif untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata di Pantai Parangtritis Bantul, bukan metode analisis deskriptif.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
1	Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem Bali (Nabila <i>et al.</i> , 2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkaji karakteristik pengunjung agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali 2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali 3. Menganalisis tingkat kesesuaian sebagai daerah tujuan wisata agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem, Bali 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis deskriptif 2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> 3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayoritas karakteristik pengunjung agrowisata Taman Edelweis: 44% berusia 17-25 tahun, beerjenis kelamin perempuan, 42% tingkat pendidikan SMA, 35% tergolong kalangan pendapatan tinggi sebesar >Rp3.500.000, 60% belum menikah, dan 60% berdomisili Bali. 2. Nilai CSI berada pada interval 61-80% yaitu sebesar 71,36%, sehingga tingkat kepuasan pengunjung di agrowisata Taman Edelweis berkategori “puas” terhadap atraksi, fasilitas, aksesibilitas dan pelayanan tambahan. 3. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja keseluruhan indikator adalah 86,23%, sehingga tingkat kesesuaian di agrowisata Taman Edelweis berada pada kategori “sangat sesuai”. Namun, masih ada beberapa yang harus ditingkatkan kinerjanya yaitu yang berada pada kuadran I seperti tempat sampah, kamar mandi, tempat parkir, akses jalan, dan petunjuk arah.

Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
2	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Pratama dan Helma, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI) 2. Mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis deskriptif kuantitatif 2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> 3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan pengunjung adalah 70,12%, berarti kinerja pengelola belum memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengunjung. 2. Atribut-atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kebersihan, ketersediaan toilet, musholla, tempat parkir dan wahana permainan, kondisi jalan, ketanggapan pengelola dalam merespon keluhan pengunjung, kerapihan di objek wisata Pantai Tan Sirdano.
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan (Syafitri <i>et al.</i> , 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya 2. Menentukan faktor paling dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan 	Analisis rata-rata hitung/aritmatik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori “Puas”, dengan angka rata-rata dari mean aritmatik yaitu 3,8. 2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, yakni: keindahan pemandangan yang memberikan nilai tingkat kepuasan yang tertinggi, faktor kondisi jalan, dan aksesibilitas. Faktor yang memberi tingkat nilai terendah adalah faktor kondisi keamanan atau kenyamanan daya tarik wisata.

Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
4	Analisis Kepuasan Wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh, Kabupaten Sleman (Masjhoer dan Dzul kifli, 2019)	Mengetahui kepuasan wisatawan dan kinerja dari komponen atraksi, aksesibilitas, dan amenities yang terdapat di Desa Ekowisata Pancoh	1. Skala likert 2. Importance Performance Analysis	Kepuasan wisatawan untuk komponen atraksi dan aksesibilitas di Desa Ekowisata Pancoh termasuk kategori puas, sedangkan untuk komponen amenities termasuk kategori cukup puas. Hal ini berarti desa dinilai telah baik dalam mengembangkan komponen Atraksi, Aksesibilitas, dan Amenitas (A3) untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama beraktivitas. Kinerja yang perlu diperbaiki yaitu kemudahan akses informasi online, kelengkapan fasilitas di homestay, dan cinderamata khas serta keberagaman produknya. Kinerja yang perlu dipertahankan antara lain kebersihan kamar homestay, jalan dan rambu penunjuk jalan menuju ke desa, kondisi jalan dan rambu penunjuk di desa, kondisi alam pedesaan, dan keberagaman aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh. Kekurangan dalam komponen amenities tidak mempengaruhi keseluruhan kepuasan wisatawan, selama indikator-indikator di komponen atraksi dan aksesibilitas dianggap memuaskan.

Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
5	Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat Mongondow Timur (Ratu <i>et al.</i> , 2018)	Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat	Skala pengukuran sikap atau skala likert	Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat berada pada titik 72,44% yang tergolong pada tingkat "puas".
6	Potensi Pengembangan Pariwisata Pantai Panjang Kota Bengkulu dalam Perspektif Konservasi Lingkungan (Mutiara <i>et al.</i> , 2018)	Mengetahui strategi pengembangan pariwisata Pantai Panjang Kota Bengkulu	Analisis SWOT	Strategi pengembangan yang dapat dilakukan oleh Pantai Panjang yaitu pengembangan infrastruktur sarana dan prasarana, pengembangan modal usaha, pengembangan obyek dan daya tarik wisata berkelanjutan, pemeliharaan dan pengelolaan berkelanjutan, serta promosi. Strategi pengembangan dalam perspektif konservasi lingkungan yaitu mengoptimalkan potensi sumber daya yang dimiliki tanpa mengubah keasrian lingkungan, pemerintah sebagai motivator, akselerator, fasilitator dan promotor harus memperkuat komitmennya dalam mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan.

Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
7	Potensi dan Strategi Pengembangan Objek Wisata Ie Seuum Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar (Ria dan Helmi, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata Ie Seuum. 2. Mengkaji strategi pengembangan yang harus dilaksanakan pemerintah Aceh Besar dalam pengembangan objek wisata Ie Seuum 	Analisis deskriptif kualitatif dan analisis SWOT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor pendorong pengembangan objek wisata Ie Seuum antara lain panorama alam, tersedianya sumber air panas, kondisi keamanan, keramahtamahan masyarakat, sarana dan prasarana, keanekaragaman atraksi dan kearifan lokal, dan suasana yang nyaman. Faktor penghambat antara lain keterbatasan dana, kurangnya tenaga profesional, promosi yang kurang, jalan yang kurang baik, lokasi yang jauh dari pusat kota, program pengembangan yang masih sederhana, jaringan komunikasi, dan termasuk dalam kawasan hutan konservasi/hutan lindung. 2. Strategi pengembangan yang harus dilakukan adalah meningkatkan promosi melalui media cetak dan elektronik dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas materi promosi; memperbaiki, memelihara dan meningkatkan sarana dan prasarana; serta menjalin hubungan kerjasama dengan investor dan para pelaku pariwisata.

Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
8	Analisis Potensi dan Strategi Pengembangan Objek Wisata Pulau Asey Besar Danau Sentani Kabupaten Jayapura (Ilham <i>et al.</i> , 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui spot wisata potensial yang menjadi daya tarik wisata di Pulau Asey Besar 2. Menganalisis kondisi lingkungan kawasan objek Pulau Asey Besar dengan menuang 7 (tujuh) unsur Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan) 3. Merumuskan alternatif strategi pengembangan objek wisata di Pulau Asey Besar Danau Sentani 	Analisis deskriptif kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potensi yang menjadi daya tarik: Gereja Tua Asey Besar, kerajinan ukiran kulit kayu khas Asey, wisata air danau, Panorama alam, wisata budaya, dan Festival Danau Sentani. 2. 7 unsur Sapta pesona belum sepenuhnya direalisasikan. Namun, berbagai upaya telah dilakukan pemerintah Dinas Pariwisata Jayapura salah satunya menumbuhkan kesadaran wisata di masyarakat melalui pelatihan dasar wisata berbasis Sapta Pesona. 3. Alternatif strategi yang digunakan dalam mengembangkan kepariwisataan adalah penataan infrastruktur jalan mengelilingi pulau dan mengitari Gereja Tua Asey Besar, membangun fasilitas pendukung wisata, seperti : cafe, penginapan, dan spot-spot pengambilan gambar yang kekinian, meningkatkan kualitas lingkungan kawasan wisata, merawat kebersihan, melakukan kegiatan promosi wisata yang efektif, dan merealisasikan pembangunan objek wisata berbasis Sapta Pesona Wisata.

Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
9	Identifikasi Potensi Pengembangan Objek Wisata Alam Danau Picung ditinjau dari Aspek Produk Wisata Di Muara Aman Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu (Putri <i>et al.</i> , 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui potensi obyek wisata alam danau Picung ditinjau dari aspek produk wisata 2. Menganalisis strategi pengembangan obyek wisata alam danau Picung terkait aspek produk wisata 3. Mengetahui rencana pengembangan dan arahan desain zonasi kawasan objek wisata alam Danau Picung. 	Analisis SWOT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potensi yang bisa dikembangkan di Danau Picung adalah sebagai wisata alam dan rekreasi yang memiliki keindahan dan keunikan alam yang menarik. 2. Strategi pengembangan kawasan wisata alam danau Picung dengan peningkatan atraksi budaya, atraksi buatan, dan atraksi alam serta amenities yang memiliki potensi keaslian dan keunikan yang menarik dari objek wisata lain harus di dukung dengan peningkatan SDM di daerah sekitar kawasan objek wisata dengan memberikan pembinaan dan pelatihan sehingga bisa meningkatkan kompetensi dan perekonomian masyarakat. 3. Rencana pengembangan yang harus dilakukan adalah pengembangan dan peningkatan kegiatan pemasaran seperti promosi dengan berkerjasama dengan pihak pemerintah, investor, dan masyarakat sehingga wisata Danau Picung lebih dikenal wisatawan.

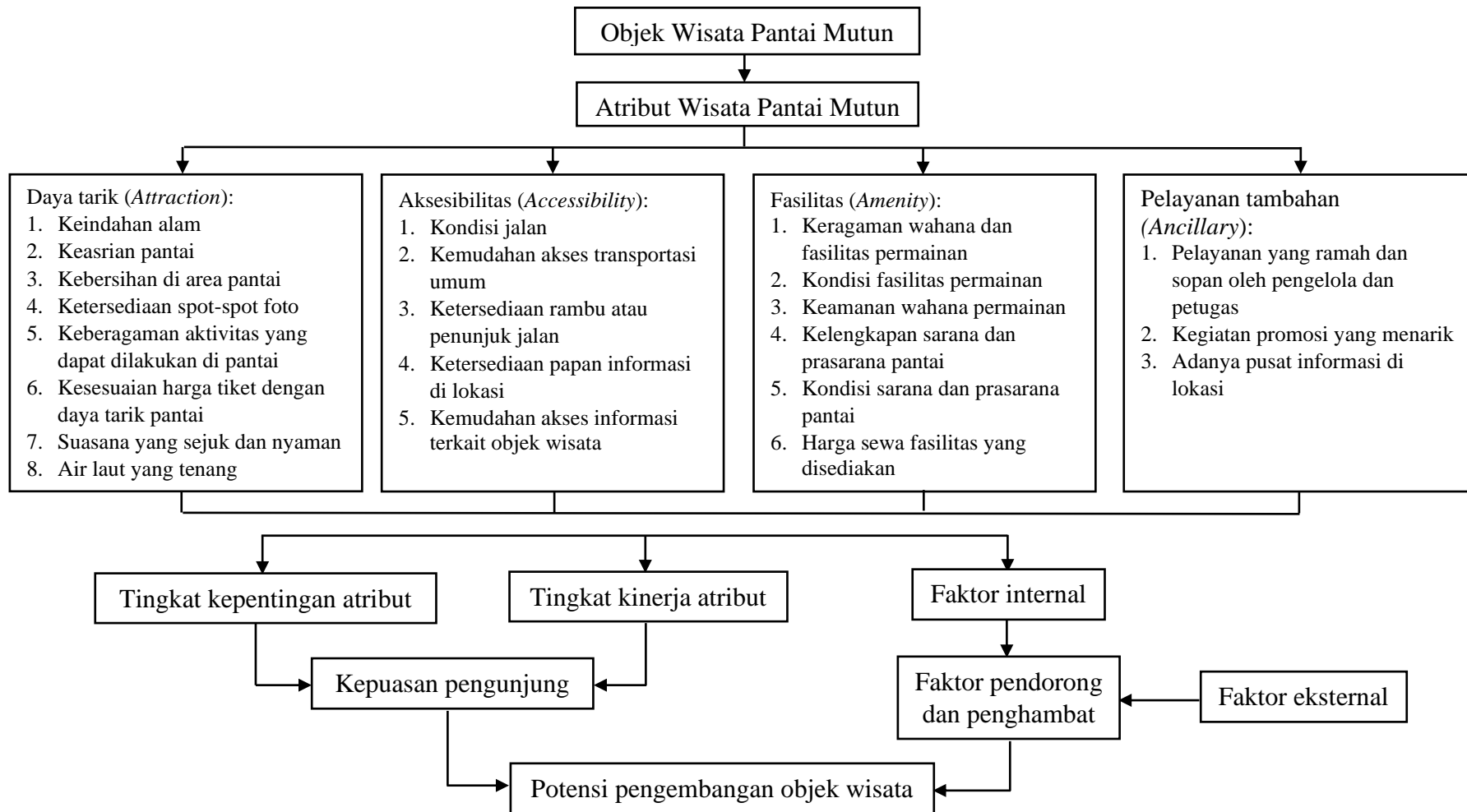
Tabel 1. Lanjutan

No	Judul / Peneliti / Tahun	Tujuan	Metode Analisis Data	Kesimpulan
10	Faktor Pendukung dan Penghambat Daya Tarik Wisatawan de Obyek Wisata Pantai Parangtritis Bantul (Prayudi, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat daya tarik wisatawan berkunjung ke obyek wisata pantai Parangtritis. 2. Mengetahui upaya pemerintah mengatasi faktor penghambat daya tarik wisatawan 	Statistik persentase dan analisis induktif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor pendukung daya tarik di Pantai Parangtritis adalah keindahan alam, air laut yang berombak tinggi, Tim SAR yang canggih, pemandian air hangat di Parangwedang, batu gilang atau cepuri Parangkusumo, serta pentas seni di pantai. Sedangkan, faktor penghambatnya adalah kondisi pantai kotor, harga makanan tidak dicantumkan, kios jauh dengan pantai, kemacetan perjalanan. 2. Upaya pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat daya tarik wisatawan adalah memperindang pantai, menjaga kebersihan pantai, melengkapi sarana-prasarana Tim SAR, memberlakukan jalan satu arah jika keadaan sangat ramai pengunjung.

2.3 Kerangka Pemikiran

Suatu objek wisata harus memiliki atribut wisata, begitu pula pada objek wisata Pantai Mutun. Atribut wisata tersebut meliputi *attraction* (daya tarik), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan juga *ancillary* (pelayanan tambahan). Setiap atribut wisata terdiri dari beberapa indikator yang akan dianalisis. Atribut-atribut wisata ini berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan pengunjung, dimana tingkat kepuasan pengunjung dapat diketahui dengan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut wisata. Pengunjung akan merasa puas apabila kinerja atribut wisata tersebut sesuai dengan harapan yang dimiliki. Begitupun sebaliknya, apabila kinerja atribut wisata tidak sesuai dengan harapan maka pengunjung akan merasa tidak puas. Hasil analisis terhadap kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut wisata tersebut dapat digunakan untuk menganalisis potensi pengembangan objek wisata di Pantai Mutun.

Atribut wisata *attraction* (daya tarik), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), dan juga *ancillary* (pelayanan tambahan) ini juga merupakan faktor internal yang dapat menjadi faktor pendorong maupun penghambat bagi pengembangan objek wisata Pantai Mutun. Tidak hanya atribut wisata saja, faktor internal yang dianalisis untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat pada penelitian ini juga meliputi manajemen dan sumber daya manusia. Selain faktor internal, upaya pengembangan potensi objek wisata dapat dipengaruhi juga oleh faktor eksternal yang dapat berupa pesaing dan kebijakan pemerintah. Analisis terhadap faktor pendorong dan penghambat pengembangan wisata digunakan untuk mengetahui atribut wisata yang perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan dalam upaya pengembangan potensi objek wisata Pantai Mutun secara optimal. Secara skematis, kerangka pemikiran dapat digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kombinasi antara metode studi kasus dan metode survei. Metode studi kasus digunakan untuk menjelaskan kasus yang berkaitan dengan kepuasan dan potensi pengembangan di Pantai Mutun. Metode survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk memperoleh data pada populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang lebih sedikit. Metode survei merupakan metode utama yang digunakan pada penelitian ini.

3.2 Konsep Dasar dan Definisi Operasional

Konsep dasar dan batasan operasional mencakup pengertian dan pengukuran yang digunakan untuk memperoleh data yang akan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian. Konsep dasar dan batasan operasional dalam penelitian ini adalah :

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan berbagai tujuan misalnya memperoleh kepuasan, menjalankan tugas, mengetahui sesuatu, juga mengistirahatkan diri.

Wisata pantai adalah jenis wisata dengan pantai sebagai objeknya, dimana pantai merupakan bentuk geografis yang terdiri dari pasir dan terdapat di daerah pesisir laut.

Pengunjung adalah seseorang yang datang ke suatu tempat wisata untuk suatu tujuan, misalnya rekreasi, liburan, dan sebagainya.

Kepuasan pengunjung adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki terhadap suatu objek wisata dengan apa yang sesungguhnya dirasakan setelah mengunjungi suatu objek wisata yang terkait dengan atribut wisata.

Atribut wisata adalah komponen-komponen yang harus dimiliki oleh suatu objek wisata, dimana atribut wisata meliputi *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary*.

Attraction (daya tarik) adalah segala sesuatu yang diberikan dan ditawarkan oleh suatu objek wisata kepada pengunjung.

Accessibility (aksesibilitas) adalah kondisi infrastruktur yang digunakan untuk mencapai lokasi objek wisata.

Amenity (fasilitas) adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk wisatawan selama berada di suatu objek atau destinasi wisata.

Ancillary (pelayanan) adalah pelayanan tambahan pada suatu objek atau destinasi wisata.

Metode *Customer Satisfaction Index* adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan serta kinerja dari atribut-atribut wisata.

Metode *Importance Performance Analysis* adalah metode pengukuran kepuasan dengan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan melalui pemetaan atribut pada diagram kartesius.

Potensi adalah serangkaian kemampuan yang dimiliki dan masih dapat dikembangkan lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang lebih optimal.

Faktor pendorong adalah faktor-faktor yang dapat mendorong serta memudahkan pengembangan objek wisata, yang dapat berupa daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas, pelayanan, manajemen, dan peran pemerintah.

Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang menghambat pengembangan objek wisata, yang dapat berupa keberadaan pesaing, keterbatasan dana dan sumber daya manusia, dan keterbatasan promosi.

Manajemen adalah upaya pengaturan terhadap keseluruhan kegiatan pengelolaan dan pengembangan di Pantai Mutun.

Sumber daya manusia adalah tenaga kerja yang dimiliki oleh Pantai Mutun yang dapat mempengaruhi berjalannya kegiatan pengelolaan dan pengembangan objek wisata Pantai Mutun.

Pesaing adalah objek wisata sejenis ataupun objek wisata lainnya yang berada di daerah yang sama dan dapat mempengaruhi upaya pengembangan objek wisata.

Peran pemerintah adalah kebijakan ataupun aturan yang ditetapkan pemerintah yang dapat berperan terhadap upaya pengembangan objek wisata.

Promosi adalah suatu kegiatan untuk memperkenalkan dan menawarkan suatu objek wisata kepada masyarakat untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk mengunjungi objek wisata yang dipromosikan.

Variabel dan indikator penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Indikator penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala pengukuran
1	<i>Attraction</i>	A1. Keindahan alam A2. Keasrian pantai A3. Kebersihan di area pantai A4. Ketersediaan spot-spot foto A5. Keberagaman aktivitas yang dapat dilakukan di pantai A6. Kesesuaian harga tiket dengan daya tarik pantai A7. Suasana yang sejuk dan nyaman A8. Air laut yang tenang	Skala likert 1 sampai 5 berdasarkan skor penilaian kepentingan dan skor kinerja, dengan kriteria (Supranto, 2006): Skor kepentingan: Skor 1: sangat tidak penting
2	<i>Accessibility</i>	B1. Kondisi jalan B2. Kemudahan akses transportasi umum B3. Ketersediaan rambu atau penunjuk jalan B4. Ketersediaan papan informasi di lokasi B5. Kemudahan akses informasi terkait objek wisata	Skor 2: tidak penting Skor 3: cukup penting Skor 4: penting Skor 5: sangat penting
3	<i>Amenity</i>	C1. Keragaman wahana dan fasilitas permainan C2. Kondisi fasilitas permainan C3. Keamanan wahana permainan C4. Kelengkapan sarana dan prasarana pantai C5. Kondisi sarana dan prasarana pantai C6. Harga sewa fasilitas yang disediakan	Skor kinerja: Skor 1: sangat buruk Skor 2: buruk Skor 3: cukup baik Skor 4: baik Skor 5: sangat baik
4	<i>Ancillary</i>	D1. Pelayanan yang ramah dan sopan oleh pengelola dan petugas D2. Kegiatan promosi yang menarik D3. Adanya pusat informasi di lokasi	

Berdasarkan Tabel 2, pada variabel *amenity* diteliti fasilitas permainan serta sarana prasarana pantai, yang meliputi:

- a. Fasilitas permainan: ban karet, kano, *banana boat*, perahu karet, dan *waterboom*

- b. Sarana dan prasarana: gazebo/pondok/tikar, tempat sampah, tempat parkir, toilet / tempat bilas, Mushola, toko oleh-oleh/souvenir, dan tempat makan/warung

3.3 Lokasi Penelitian, Responden, dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Pantai Mutun yang berlokasi di Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung. Lokasi ini ditentukan secara sengaja atau *purposive*, berdasarkan pertimbangan bahwa objek wisata ini telah berdiri cukup lama dan banyak dikenal oleh masyarakat. Pantai Mutun juga merupakan objek wisata dengan tingkat pengunjung yang cukup tinggi dibandingkan pantai lain di daerah Kabupaten Pesawaran.

Pengumpulan data pada penelitian ini berlangsung dari bulan Januari – Februari 2023.

Responden pada penelitian ini adalah pengelola Pantai Mutun dan pengunjung Pantai Mutun. Sampel merupakan bagian dari populasi, sehingga sampel harus bersifat representatif atau mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel pengelola Pantai Mutun menggunakan teknik *purposive sampling* atau ditentukan secara sengaja, dengan pertimbangan bahwa responden merupakan pengambil keputusan dalam manajemen Pantai Mutun, yang mengetahui, memahami, dan dapat memberikan informasi terkait kegiatan pengelolaan serta pengembangan potensi di Pantai Mutun. Teknik pengambilan sampel pengunjung pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana sampel merupakan pengunjung yang secara kebetulan ditemui pada saat melakukan turun lapang di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, pengunjung yang dapat dijadikan sampel penelitian adalah pengunjung yang memenuhi kriteria tertentu. Beberapa kriteria tersebut adalah:

- a. Pengunjung berusia ≥ 17 tahun.
- b. Pengunjung pernah mengunjungi Pantai Mutun minimal 2 kali kunjungan.
- c. Dalam 1 rombongan pengunjung, hanya 1 orang yang dapat dijadikan sampel.

Adapun jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan mengacu pada teori Isaac dan Michael dalam Sugiarto (2003) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{NZ^2S^2}{Nd^2 + Z^2S^2} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Z = derajat kepercayaan (95% = 1,96)

S² = variasi sampel (5% = 0,05)

d = simpangan baku (5% = 0,05)

Nilai N atau jumlah populasi pada penelitian ini didasarkan pada jumlah pengunjung Pantai Mutun pada tahun 2022. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Pesawaran (2023), jumlah pengunjung Pantai Mutun pada tahun 2022 sebanyak 88.065 orang. Berdasarkan rumus dan keterangan di atas, jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{NZ^2S^2}{Nd^2 + Z^2S^2}$$

$$n = \frac{(88.065)(1,96)^2(0,05)}{(88.065)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,05)}$$

$$n = \frac{16.915,53}{220,16 + 0,192}$$

$$n = \frac{16.915,53}{220,35}$$

$$n = 76,77 \approx 77 \text{ sampel}$$

3.4 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa identitas responden, karakteristik responden, jumlah pengunjung per tahun, kepuasan responden terhadap atribut-atribut wisata Pantai Mutun, serta faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata Pantai Mutun. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara. Metode pengumpulan data primer antara lain wawancara, observasi, dan kuesioner. Data sekunder

merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber asli melainkan melalui data yang sudah dipublikasikan. Data sekunder dapat bersumber dari berbagai literatur seperti buku, jurnal, skripsi, internet, ataupun sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian seperti Badan Pusat Statistik, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung, Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, dan Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesawaran.

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dan kualitatif untuk mengkaji tingkat kepuasan pengunjung serta potensi pengembangan objek wisata Pantai Mutun. Metode analisis kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kedua analisis tersebut digunakan untuk menjawab pertanyaan berkaitan dengan analisis kepuasan pengunjung serta atribut wisata yang perlu ditingkatkan ataupun dipertahankan oleh objek wisata Pantai Mutun. Analisis kualitatif dilakukan dengan analisis deskriptif, untuk menjelaskan identitas, karakteristik pengunjung, serta faktor pendorong dan penghambat pengembangan Pantai Mutun.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji untuk mengukur seberapa tepat suatu instrumen penelitian yang digunakan (Arikunto, 2013). Uji validitas dilakukan menggunakan uji dua sisi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel Z, dengan $df = 30 - 2 = 28$, maka nilai $r \text{ tabel}$ adalah 0,3610. Selanjutnya, nilai $r \text{ hitung}$ diperoleh berdasarkan hasil olah data

menggunakan software SPSS. Hasil uji validitas instrumen pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas instrumen penelitian

Atribut	Indikator	r hitung		r tabel	Ket.
		Kepentingan	Kinerja		
<i>Attraction</i>	A1. Keindahan alam	0,516	0,409	0,361	Valid
	A2. Keasrian pantai	0,384	0,424	0,361	Valid
	A3. Kebersihan pantai	0,669	0,412	0,361	Valid
	A4. Ketersediaan spot foto	0,380	0,395	0,361	Valid
	A5. Keberagaman aktivitas yang dapat dilakukan	0,516	0,390	0,361	Valid
	A6. Kesesuaian harga dengan daya tarik	0,560	0,816	0,361	Valid
	A7. Suasana sejuk dan nyaman	0,392	0,456	0,361	Valid
	A8. Air laut tenang	0,362	0,621	0,361	Valid
<i>Accessibility</i>	B1. Kondisi jalan	0,476	0,601	0,361	Valid
	B2. Kemudahan akses transportasi umum	0,381	0,553	0,361	Valid
	B3. Ketersediaan rambu atau penunjuk jalan	0,393	0,432	0,361	Valid
	B4. Ketersediaan papan informasi	0,536	0,740	0,361	Valid
	B5. Kemudahan akses informasi objek wisata	0,582	0,644	0,361	Valid
<i>Amenity</i>	C1a. Keragaman fasilitas permainan: ban karet	0,895	0,890	0,361	Valid
	C1b. Keragaman fasilitas permainan: kano	0,863	0,882	0,361	Valid
	C1c. Keragaman fasilitas permainan: banana boat	0,787	0,430	0,361	Valid
	C1d. Keragaman fasilitas permainan: perahu karet	0,831	0,533	0,361	Valid
	C1e. Keragaman fasilitas permainan: waterboom	0,413	0,379	0,361	Valid
	C2a. Kondisi fasilitas permainan: ban karet	0,894	0,728	0,361	Valid
	C2b. Kondisi fasilitas permainan: kano	0,894	0,768	0,361	Valid
	C2c. Kondisi fasilitas permainan: banana boat	0,859	0,517	0,361	Valid
	C2d. Kondisi fasilitas permainan: perahu karet	0,857	0,515	0,361	Valid
	C2e. Kondisi fasilitas permainan: waterboom	0,869	0,435	0,361	Valid
	C3a. Keamanan fasilitas permainan: ban karet	0,901	0,733	0,361	Valid
	C3b. Keamanan fasilitas permainan: kano	0,919	0,762	0,361	Valid

Tabel 3. Lanjutan

Atribut	Indikator	r hitung		r tabel	Ket.
		Kepentingan	Kinerja		
Amenity	C3c. Keamanan fasilitas permainan: banana boat	0,919	0,730	0,361	Valid
	C3d. Keamanan fasilitas permainan: perahu karet	0,899	0,667	0,361	Valid
	C3e. Keamanan fasilitas permainan: waterboom	0,930	0,376	0,361	Valid
	C4a. Kelengkapan sarana prasarana: gazebo/pondok/tikar	0,409	0,367	0,361	Valid
	C4b. Kelengkapan sarana prasarana: tempat sampah	0,698	0,535	0,361	Valid
	C4c. Kelengkapan sarana prasarana: tempat parkir	0,672	0,642	0,361	Valid
	C4d. Kelengkapan sarana prasarana: tempat bilas atau toilet	0,716	0,635	0,361	Valid
	C4e. Kelengkapan sarana prasarana: Mushola	0,649	0,423	0,361	Valid
	C4f. Kelengkapan sarana prasarana: toko oleh-oleh atau souvenir	0,674	0,578	0,361	Valid
	C4g. Kelengkapan sarana prasarana: tempat makan atau warung	0,796	0,683	0,361	Valid
	C5a. Kondisi sarana prasarana: gazebo	0,677	0,574	0,361	Valid
	C5b. Kondisi sarana prasarana: tempat sampah	0,670	0,461	0,361	Valid
	C5c. Kondisi sarana prasarana: tempat parkir	0,914	0,645	0,361	Valid
	C5d. Kondisi sarana prasarana: toilet	0,706	0,372	0,361	Valid
	C5e. Kondisi sarana prasarana: Mushola	0,643	0,403	0,361	Valid
	C5f. Kondisi sarana prasarana: toko souvenir	0,763	0,739	0,361	Valid
	C5g. Kondisi sarana prasarana: warung	0,860	0,797	0,361	Valid
	C6. Harga sewa fasilitas yang disediakan	0,425	0,718	0,361	Valid
	Ancillary	D1. Pelayanan yang ramah dan sopan oleh petugas atau pengelola	0,371	0,363	0,361
D2. Kegiatan promosi yang menarik		0,795	0,502	0,361	Valid
D3. Adanya pusat informasi		0,642	0,662	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 3, ke-46 pertanyaan pada kuesioner penelitian, baik tingkat kepentingan dan tingkat kinerja memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Maka dari itu, ke-46 pertanyaan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur, sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama walaupun dilakukan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha untuk mencari nilai atau bentuk skala. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas antara lain (Arikunto, 2013):

- a. Jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60, maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach Alpha $<$ 0,60 maka kuesioner yang diuji dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan olah data menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji reliabilitas pada 46 item pertanyaan yang disajikan pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian

Cronbach Alpha (Kepentingan)	Cronbach Alpha (Kinerja)	Standar	Keterangan
0,975	0,956	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4, nilai cronbach alpha dari item pertanyaan tingkat kepentingan adalah sebesar 0,975. Kemudian, nilai cronbach alpha dari item pertanyaan tingkat kinerja memiliki nilai sebesar 0,956. Kedua nilai tersebut tergolong lebih besar daripada 0,60. Berdasarkan kriteria uji reliabilitas oleh Arikunto (2013) dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada instrumen penelitian yang digunakan untuk tingkat kepentingan dan juga tingkat kinerja adalah reliabel.

2. Analisis Kepuasan Pengunjung

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab tujuan pertama adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan serta kinerja dari atribut wisata. Tahap-tahap analisis data menggunakan CSI antara lain:

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai MIS diperoleh dari rata-rata skor tingkat kepentingan pada masing-masing atribut. Nilai MSS diperoleh dari rata-rata skor tingkat kinerja masing-masing atribut. Secara matematis, nilai MIS dan MSS dapat dihitung menggunakan persamaan berikut:

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

$$\text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke-i

X_i = nilai kinerja atribut Y ke-i

Penilaian tingkat kepentingan dan skor tingkat kinerja oleh responden digunakan skor pada skala likert seperti pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Skor tingkat kepentingan dan kinerja

Skor	Kepentingan	Kinerja
Skor 1	Sangat tidak penting	Sangat buruk
Skor 2	Tidak penting	Buruk
Skor 3	Cukup penting	Cukup baik
Skor 4	Penting	Baik
Skor 5	Sangat penting	Sangat baik

Sumber: Supranto (2006)

b. Menghitung nilai *Weighting Factor* (WF)

Nilai WF diperoleh dari persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\text{Total } MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

MIS_i = *Mean Importance Score* ke-i

c. Menghitung *Weighted Score* (WS)

Nilai WS diperoleh dari perkalian antara nilai WF dengan rata-rata tingkat kepuasan, yang secara matematis dirumuskan sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

MSS = *Mean Satisfaction Score*

WF_i = *Weighting Factor* ke-i

d. Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan CSI dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan:

WS = *weighted score*

HS = skala maksimum pada skala likert yang digunakan yaitu 5

Setelah diperoleh nilai CSI, tingkat kepuasan pengunjung dapat dikategorikan berdasarkan kriteria nilai CSI pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Kriteria nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,00 – 0,20	Sangat tidak puas
0,21 – 0,40	Tidak puas
0,41 – 0,60	Cukup puas
0,61 – 0,80	Puas
0,81 – 1,00	Sangat puas

Sumber: Supranto (2006)

3. Analisis Atribut Wisata

Analisis untuk menjawab tujuan kedua adalah analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Simamora (2000), *Importance Performance Analysis* merupakan metode analisis yang digunakan untuk

mengukur tingkat kepuasan pengunjung dengan membandingkan tingkat harapan dengan tingkat kinerja suatu objek wisata berdasarkan beberapa atribut wisata. Metode ini digunakan untuk menjawab tujuan penelitian kedua, yaitu untuk mengetahui atribut wisata apa yang harus ditingkatkan serta dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Berikut tahap analisis data dengan metode IPA (Supranto, 2006):

- a. Menentukan tingkat kesesuaian dengan membandingkan skor kinerja dengan skor kepentingan untuk menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pada atribut yang diteliti. Secara matematis, tingkat kesesuaian dirumuskan sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan :

TK_i = tingkat kesesuaian

X_i = skor penilaian kinerja

Y_i = skor penilaian kepentingan

- b. Menghitung rata-rata penilaian pada setiap atribut, dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(9)$$

Keterangan :

X_i = Skor rata-rata kinerja atribut i

Y_i = Skor rata-rata kepentingan atribut i

n = Jumlah responden

- c. Menentukan batas diagram kartesius dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menggunakan rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots(10)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(11)$$

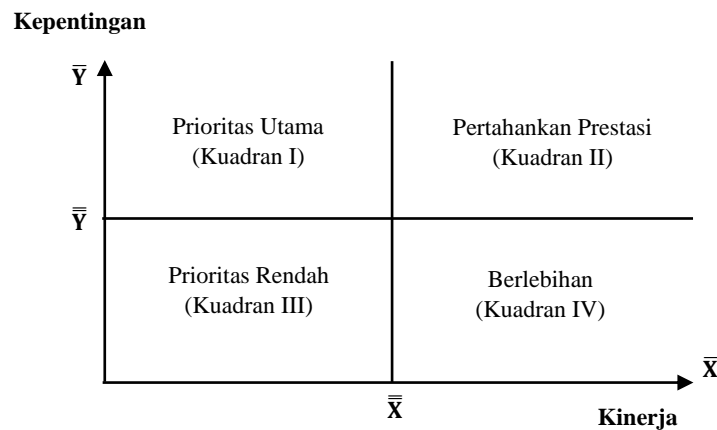
Keterangan :

\bar{X} = jumlah total rata-rata skor tingkat kinerja

\bar{Y} = jumlah total rata-rata skor tingkat kepentingan

k = jumlah atribut yang diteliti

- d. Menginterpretasikan setiap atribut pada kuadran diagram kartesius seperti pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis*

Keterangan pemetaan diagram kartesius :

- i. Kuadran I : Atribut yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung, namun kinerjanya belum memenuhi harapan pengunjung. Atribut-atribut pada kuadran ini menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.
- ii. Kuadran II : Atribut yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapan sehingga pengunjung merasa puas. Oleh karena itu, kinerja atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan.
- iii. Kuadran III : Atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerja yang diberikan pun biasa saja, sehingga atribut pada kuadran ini tidak perlu menjadi prioritas bagi pengelolaan objek wisata.
- iv. Kuadran IV : Atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung, namun kinerja yang diberikan sangat baik atau bahkan berlebihan sehingga pengunjung merasa puas.

4. Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pengembangan Objek Wisata

Analisis yang digunakan untuk menjawab tujuan ketiga adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode analisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dari penelitian. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik pengunjung meliputi nama, usia, jenis kelamin, domisili, pekerjaan, pendapatan, serta tingkat pendidikan terakhir pengunjung. Selain itu, analisis deskriptif kualitatif juga digunakan untuk menjelaskan dan menjabarkan faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata Pantai Mutun.

Faktor pendorong dan faktor penghambat pengembangan objek wisata di Pantai Mutun dapat berupa faktor internal (faktor yang berasal dari dalam) dan faktor eksternal (faktor yang berasal dari luar). Faktor-faktor ini dapat berpengaruh terhadap pengembangan objek wisata Pantai Mutun, baik berpengaruh positif maupun sebaliknya. Beberapa faktor yang dianalisis pada penelitian ini antara lain:

a. Daya tarik wisata

Faktor ini meliputi apa saja daya tarik yang dimiliki Pantai Mutun yang dapat menjadi pendorong ataupun penghambat dalam pengembangan potensi wisata yang dimiliki.

b. Fasilitas

Faktor ini meliputi apa saja fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki oleh Pantai Mutun serta kondisi fasilitas tersebut. Terdapat beberapa fasilitas permainan yang ada di Pantai Mutun, yaitu ban karet, kano, *banana boat*, dan *waterboom*. Pantai Mutun juga terdapat sarana dan prasarana seperti pondok, toilet/tempat bilas, tempat parkir, Mushola, tempat souvenir, serta tempat makan.

c. Pelayanan dan SDM

Faktor ini meliputi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan petugas di Pantai Mutun dalam melayani pengunjung. Faktor ini juga berkaitan dengan kemampuan tenaga kerja yang berperan dalam

pengelolaan pengembangan di Pantai Mutun, baik pengelola ataupun petugas lainnya.

d. Manajemen

Faktor ini meliputi manajemen terhadap keseluruhan kegiatan di Pantai Mutun, seperti promosi, ide pengembangan, modal, dan sebagainya.

e. Aksesibilitas

Faktor ini meliputi kondisi aksesibilitas Pantai Mutun, seperti kondisi jalan, transportasi umum, papan informasi, penunjuk jalan, dan sebagainya yang dapat memudahkan ataupun menghambat akses pengunjung Pantai Mutun.

f. Pesaing

Faktor ini meliputi keberadaan objek wisata lainnya yang menjadi pesaing dari Pantai Mutun sebagai tempat tujuan wisata, yang tentunya dapat berpengaruh terhadap pengembangan objek wisata Pantai Mutun.

g. Peran pemerintah

Faktor ini meliputi kebijakan atau peraturan dari pemerintah yang dapat mempengaruhi pengoperasian dan pengelolaan objek wisata Pantai Mutun, baik berpengaruh positif maupun negatif.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Pantai Mutun

Pantai Mutun telah berdiri sejak tahun 1995. Saat itu, Pantai Mutun berlokasi di Desa Sukajaya Lempasing yang masih termasuk dalam cakupan wilayah Kelurahan Padang Cermin, Kabupaten Lampung Selatan. Akan tetapi, pada tahun 2014, wilayah Kecamatan Padang Cermin mengalami pemekaran menjadi Kecamatan Teluk Pandan dan Kecamatan Way Ratai. Oleh karena itu, saat ini Pantai Mutun MS Town termasuk dalam wilayah Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Pesawaran. Pantai Mutun dikelola oleh perusahaan swasta. Sejak awal berdirinya, pengelolaan Pantai Mutun sudah dilakukan oleh manajemen. Namun, sebagian besar pengelolaan pantai ini masih dilakukan oleh masyarakat setempat, termasuk pengelolaan berbagai fasilitas yang terdapat di Pantai Mutun seperti tiket masuk, toilet atau tempat bilas, dan pondok. Sistem pemasukkan fasilitas seperti tiket masuk, pondok, maupun toilet yang dikelola oleh masyarakat pada saat itu disetor kepada pihak Pantai Mutun per *shift* jaga.

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2005, dibentuk manajemen pengelolaan terhadap wilayah Pantai Mutun oleh pemilik sehingga pengelolaan Pantai Mutun diambil alih sepenuhnya oleh manajemen MS Town. Melalui manajemen baru, struktur organisasi pengelola Pantai Mutun disusun dengan jelas, dan seluruh kegiatan pengelolaan Pantai Mutun beralih sepenuhnya kepada manajemen MS Town, termasuk pengelolaan sarana dan prasarana, fasilitas permainan, dan tiket masuk. Selain itu, dibentuk pula berbagai peraturan yang diatur dalam manajemen secara lebih tertata dan jelas, baik berkaitan dengan tata ruang, pemasukkan, pengeluaran, dan lain-

lain. Saat ini, terdapat 24 orang yang tercatat sebagai tenaga kerja di Pantai Mutun, meliputi pengelola yang bertugas di bagian kantor hingga di bagian lapangan.

4.2 Lokasi dan Kondisi Geografis Pantai Mutun

Pantai Mutun merupakan pantai yang terletak di Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung. Secara astronomis, Kabupaten Pesawaran terletak pada koordinat $5,12^{\circ}$ – $5,84^{\circ}$ Lintang Selatan dan $104,92^{\circ}$ – $105,34^{\circ}$ Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Pesawaran memiliki luas yaitu $1.173,77 \text{ km}^2$, yang terdiri dari 11 kecamatan dan 148 desa. Secara administratif, batas-batas wilayah Kabupaten Pesawaran adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Lampung Tengah
- b. Sebelah Selatan : Teluk Lampung Kabupaten Tanggamus
- c. Sebelah Barat : Kabupaten Tanggamus
- d. Sebelah Timur : Kabupaten Lampung Selatan dan Kota Bandar Lampung

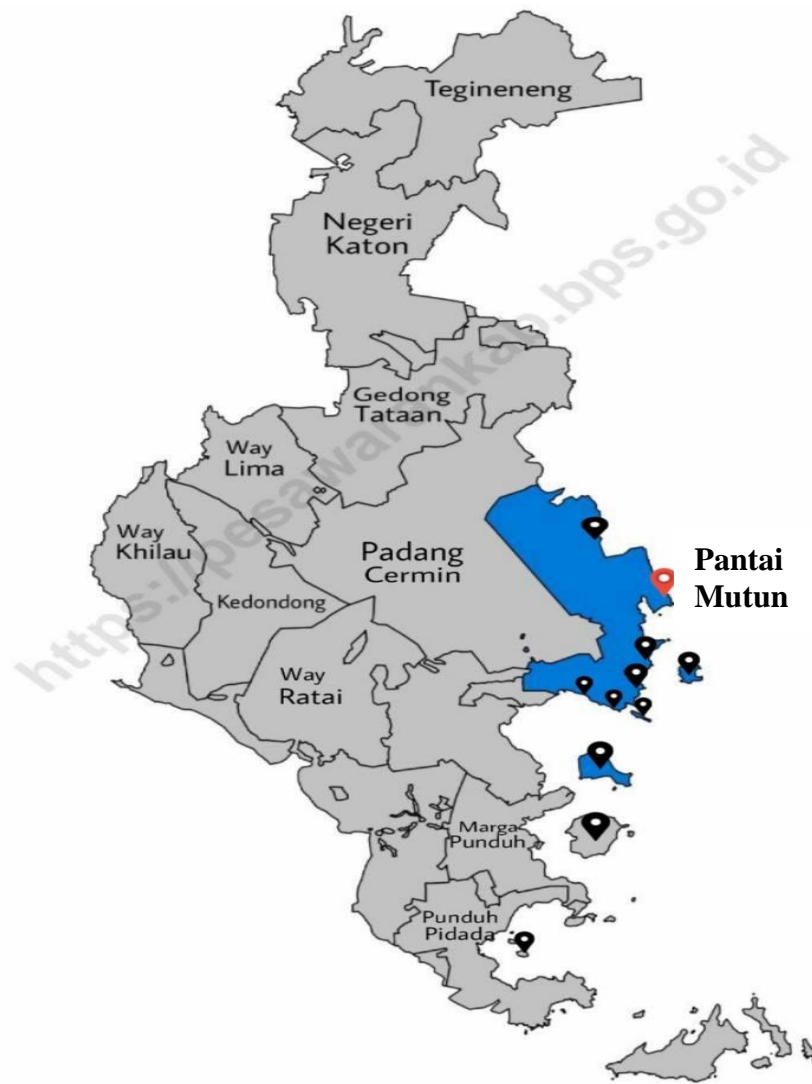
Kabupaten Pesawaran memiliki topografi yang bervariasi yaitu mulai dari daerah pesisir hingga perbukitan. Salah satu kecamatan di kabupaten ini yang terletak di wilayah pesisir adalah Kecamatan Teluk Pandan, dimana Pantai Mutun terletak di kecamatan ini. Kecamatan Teluk Pandan merupakan pemekaran dari Kecamatan Padang Cermin, yang diresmikan pada tahun 2014. Secara geografis, Kecamatan Teluk Pandan memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Teluk Betung Utara
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Padang Cermin
- c. Sebelah Barat : Kecamatan Hutan Kawasan
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Teluk Betung Barat

Pantai Mutun terletak di salah satu desa yang di Kecamatan Teluk Pandan, yaitu Desa Sukajaya Lempasing. Pantai Mutun sudah berdiri cukup lama dan

banyak dikenal oleh masyarakat. Pantai ini terletak pada koordinat astronomis $-5,513964^{\circ}$ LS dan 105.263023° BT. Terdapat beberapa jalan yang dapat diakses untuk menuju Pantai Mutun MS Town, yaitu:

- a. Dari Bandar Lampung ke arah Barat Daya menuju Teluk Betung Barat, melewati jalan R.E Martadinata. Jarak tempuh dari Kota Bandar Lampung ke Pantai Mutun yaitu ± 19 km, sehingga dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih 30 menit – 1 jam menggunakan kendaraan.
- b. Dari Kecamatan Padang Cermin ke arah Tenggara mengikuti Jalan Padang Cermin - Gedong Tataan lalu melewati Jalan R.E Martadinata, dengan jarak dan waktu tempuh yaitu kurang lebih 31,6 km dan 34 menit.



Gambar 4. Peta lokasi Kabupaten Pesawaran

Berdasarkan Gambar 4, wilayah yang ditandai warna biru merupakan wilayah Kecamatan Teluk Pandan. Pantai Mutun terletak pada bagian yang ditandai simbol berwarna merah. Selain Pantai Mutun MS Town, terdapat banyak pantai atau pulau lain yang terletak di Kabupaten Pesawaran. Titik lokasi beberapa pantai dan pulau di Kabupaten Pesawaran ditandai dengan simbol berwarna hitam yang dapat dilihat pada Gambar 4, dimana secara berurutan merupakan Pantai Queen Artha, Pantai Sari Ringgung, Pulau Tegal Mas, Pantai Dewi Mandapa, Pantai Mahitam, Pantai Ketapang, Pantai Klara, Pulau Kelagian, Pulau Pahawang, dan Pulau Balak.

4.3 Fasilitas Pantai Mutun

Pantai Mutun menyajikan suasana alam yang indah dengan keasrian yang masih terjaga. Pantai ini cocok dijadikan tempat rekreasi dan relaksasi bagi para pengunjung. Fasilitas yang dimiliki pantai ini tergolong cukup lengkap, yang terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas pendukung:

a. Fasilitas Utama

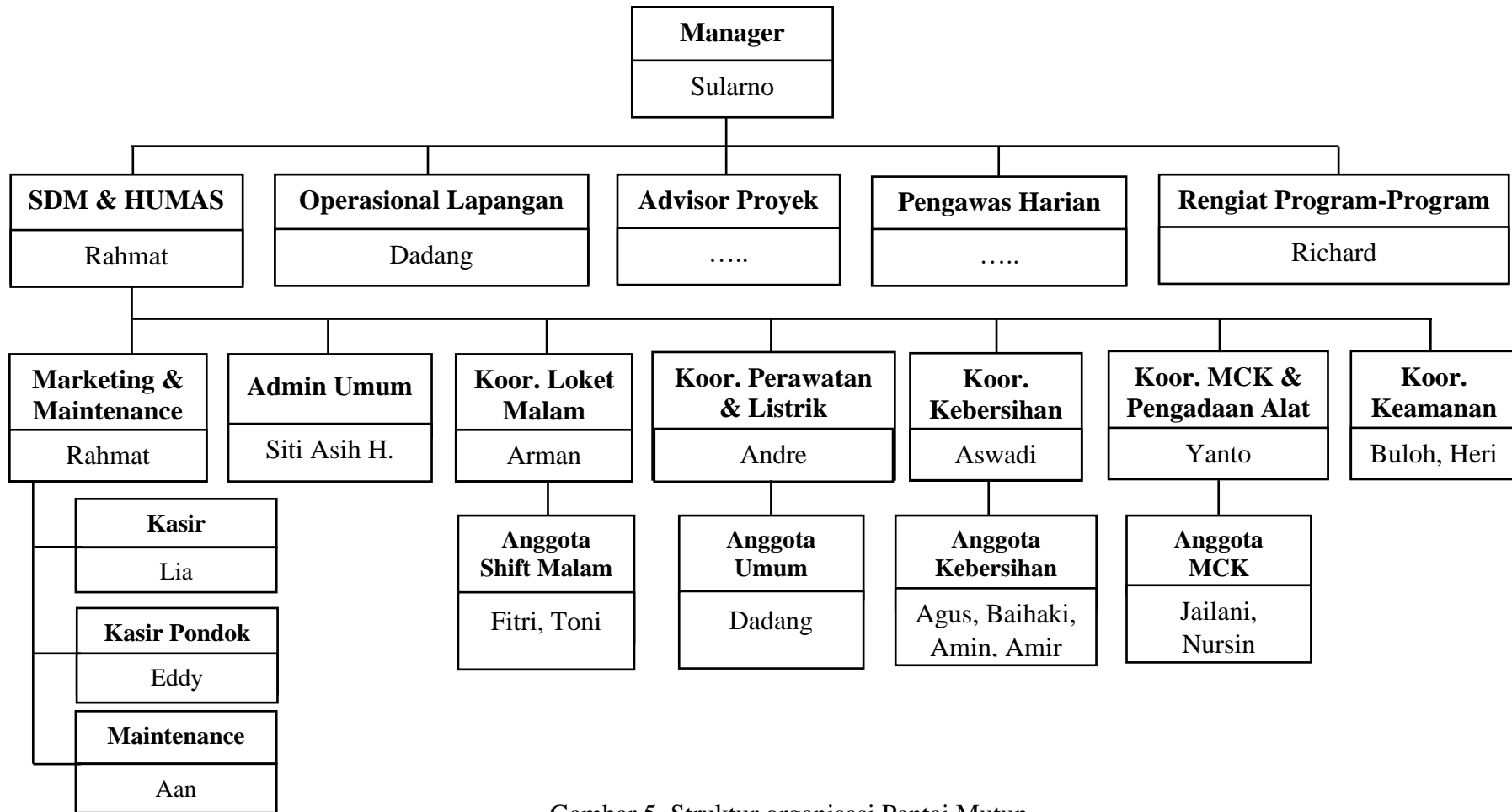
Fasilitas utama merupakan yang penting dimiliki oleh suatu objek wisata sebagai upaya untuk meningkatkan ketertarikan serta mempertahankan loyalitas pengunjung. Beberapa fasilitas utama yang dimiliki oleh Pantai Mutun adalah tempat parkir, toilet atau tempat bilas, pondok atau gazebo, kantin atau warung, Mushola, toko souvenir, serta tempat sampah. Beberapa fasilitas utama ini terdapat di wilayah Pantai Mutun dan dapat dinikmati oleh pengunjung. Namun, ada beberapa fasilitas yang perlu membayar terlebih dahulu, seperti pondok dan toilet atau tempat bilas. Selain itu, biaya parkir telah termasuk dalam biaya tiket masuk ke Pantai Mutun yang juga bervariasi harganya tergantung pada jumlah pengunjung dan jenis kendaraan yang digunakan. Harga tiket masuk kendaraan ke Pantai Mutun saat ini adalah: bus besar Rp450.000,00, bus kecil Rp400.000,00, truk Rp250.000,00, angkot Rp150.000,00, motor Rp40.000,00, serta mobil Rp10.000,00 dengan jumlah orang di dalam mobil dikenakan biaya sebesar Rp.30.000,00 per orang.

b. Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung berperan sebagai penunjang dan pelengkap fasilitas utama dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung pada suatu objek wisata. Fasilitas pendukung terdiri dari wahana permainan yang terdapat di Pantai Mutun, baik wahana permainan air ataupun kegiatan di area pantai. Beberapa wahana permainan air yang terdapat di Pantai Mutun adalah kano, perahu karet, dan *banana boat*. Pengunjung juga dapat melakukan berbagai kegiatan di sini, seperti berenang, camping atau glamping, serta melakukan penyeberangan ke Pulau Tangkil. Pantai Mutun menyediakan fasilitas pendukung, seperti ban, pelampung, serta kapal yang dapat disewa oleh pengunjung untuk menikmati pengalaman berwisata di Pantai Mutun.

4.4 Struktur Organisasi Pantai Mutun

Pantai Mutun dikelola oleh manajemen MS Town. Posisi tertinggi dalam struktur organisasi Pantai Mutun dipimpin oleh Bapak Sularno sebagai Manajer. Terdapat beberapa divisi dalam struktur organisasi Pantai Mutun, yaitu SDM dan Hubungan Masyarakat yang dipimpin oleh Bapak Aan, Operasional Lapangan oleh Bapak Dadang, Advisor Proyek, Pengawas Harian, dan Rengiat Program-Program oleh Bapak Richard. Posisi advisor proyek dan pengawas harian pada saat ini sedang kosong, sehingga tugas dan tanggung jawab pada posisi tersebut dilakukan oleh Bapak Aan dan dibantu pengelola lainnya. Divisi SDM dan Humas terdiri dari *Marketing* dan *Maintenance*, Admin Umum, Koordinator Loker Malam, Koordinator Perawatan dan Listrik, Koordinator Kebersihan, Koordinator MCK dan Pengadaan Alat, serta Koordinator Keamanan. Kemudian, *Marketing dan Maintenance* terdistribusi menjadi kasir, kasir pondok, dan *maintenance*. Koordinator loket malam, perawatan dan listrik, kebersihan, serta MCK dan pengadaan alat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh beberapa anggota. Struktur organisasi di Pantai Mutun secara rinci dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Struktur organisasi Pantai Mutun

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran berada pada kategori “Puas” dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74,77%. Artinya, secara keseluruhan pengunjung objek wisata Pantai Mutun sudah merasa puas terhadap kinerja dari 4 atribut wisata yaitu atribut *attraction* (daya tarik), *accessibility* (aksesibilitas), *amenity* (fasilitas), dan *ancillary* (pelayanan tambahan). Walaupun demikian, Pantai Mutun tetap harus memperhatikan kinerja atributnya agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Atribut wisata pada objek wisata Pantai Mutun yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan analisis IPA adalah atribut yang berada pada kuadran I diagram kartesius, yaitu C2c (kondisi fasilitas permainan banana boat), C2d (kondisi fasilitas permainan perahu karet), C2e (kondisi fasilitas permainan waterboom), C3e (keamanan fasilitas permainan waterboom), C5d (kondisi sarana dan prasarana tempat bilas/toilet), dan C5e (kondisi sarana dan prasarana Mushola). Atribut wisata yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah atribut yang berada pada kuadran II diagram kartesius, yaitu A1 (keindahan alam), A2 (keasrian pantai), A4 (kebersihan di area pantai), A7 (suasana alam yang sejuk dan nyaman), A8 (air laut yang tenang), C1a (keragaman wahana dan fasilitas permainan ban karet), C1b (keragaman wahana dan fasilitas permainan kano), C3a (keamanan wahana permainan ban karet), C3b (keamanan wahana

permainan kano), C3c (keamanan wahana permainan banana boat), C3d (keamanan wahana permainan perahu karet), C4a (kelengkapan sarana dan prasarana gazebo/pondok/tikar), C4b (kelengkapan sarana dan prasarana tempat sampah), C4c (kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir), C4d (kelengkapan sarana dan prasarana toilet/tempat bilas), C4e (kelengkapan sarana dan prasarana Mushola), C5a (kondisi sarana dan prasarana gazebo/pondok/tikar), C5b (kondisi sarana dan prasarana tempat sampah), C5c (kondisi sarana dan prasarana tempat parkir), dan D1 (pelayanan yang ramah dan sopan oleh pengelola dan petugas).

3. Faktor-faktor pendorong pengembangan objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten pesawaran antara lain daya tarik wisata yang tinggi, fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, manajemen yang baik, aksesibilitas mudah, dan keterlibatan pemerintah dalam pendampingan dan peningkatkan kinerja pengelola misalnya dengan mengadakan pelatihan tenaga kerja pariwisata. Faktor-faktor yang merupakan penghambat pengembangan objek wisata Pantai Mutun adalah promosi yang masih terbatas, keberadaan pesaing, serta keterbatasan dana dan sumber daya manusia.

6.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan bagi pengelola maupun peneliti lainnya adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengelola objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran untuk dapat melakukan pengembangan dan penambahan terhadap prasarana termasuk toilet, tempat bilas, Mushola, serta toko oleh-oleh di area pantai serta lebih memperhatikan kondisi kebersihan dengan melakukan pemeriksaan dan pembersihan rutin pada toilet dan Mushola di Pantai Mutun.
2. Pihak pengelola objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran dapat melakukan pengembangan dan penambahan terhadap fasilitas permainan *waterboom*, perahu karet, dan *banana boat*, terutama terkait jumlah,

kondisi, dan keamanan fasilitas serta melakukan pemeliharaan secara rutin terhadap kondisi fasilitas permainan dan alat penunjang keamanan fasilitas permainan.

3. Pihak pengelola objek wisata Pantai Mutun dapat lebih memperhatikan kinerja atribut wisata terutama yang memiliki nilai WS (*Weighted Score*) rendah, seperti kemudahan akses transportasi umum, ketersediaan rambu atau penunjuk jalan, serta kegiatan promosi yang menarik. Pantai Mutun dapat bekerjasama dengan pihak-pihak yang dapat membantu pengembangan kinerja atribut tersebut dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung, misalnya pemerintah ataupun pihak-pihak lainnya.
4. Pihak pengelola objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran hendaknya melakukan peningkatan serta pengembangan terhadap potensi-potensi yang dimiliki, seperti menambah sarana prasarana dan wahana permainan baru yang belum dimiliki Pantai Mutun untuk meningkatkan daya tarik wisata, misalnya area bermain anak, permainan *rolling donut*, *parasailing*, *flying fish*, serta meningkatkan keterampilan dan kemampuan pengelola (sumber daya manusia).

DAFTAR PUSTAKA

- Alfitriani, Putri, W. A., dan Ummasyroh. 2021. Pengaruh komponen 4A terhadap minat kunjung ulang wisatawan pada destinasi wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 1(2): 66–77. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1975078>. Diakses pada 30 September 2022.
- Anggarawati, S., Suradi, dan Wicaksono, A. 2022. *Kepariwisataaan*. PT Global Eksekutif Teknologi. Padang.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Asmara, Y., dan Ratnasari, V. 2016. Analisis kepuasan dan loyalitas pengunjung terhadap pelayanan di Kawasan Wisata Goa Selomangleng Kota Kediri dengan pendekatan Structural Equation Modeling. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, Vol. 5(2): 181–186. https://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/16536. Diakses pada 11 Oktober 2022.
- Badan Pusat Statistik. 2022. *Laporan Perkonomian Indonesia 2022*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesawaran. 2023. *Kabupaten pesawaran dalam Angka 2023*. BPS Pesawaran. Lampung.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. 2020. *Laporan Perkonomian Provinsi Lampung 2020*. BPS Provinsi Lampung. Lampung.
- Bakarrudin. 2008. *Perkembangan dan Permasalahan Kepariwisataaan*. UNP Press. Padang.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara. Malang.
- Dahuri, J. R., Ginting, S. P., dan Sitepu, M. J. 1996. *Pengelolaan Sumber Daya Wilayah Pesisir dan Lautan secara Terpadu*. PT Pradnya Paramita. Jakarta.
- Damanik, J. dan Weber. 2006. *Perencanaan Ekowisata*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Deneski, E. M., Asyik, B., dan Zulkarnain. 2020. Motivasi wisatawan berkunjung ke objek wisata Pantai Mutun. *Jurnal Penelitian Geografi*, Vol. 8(1): 14–20. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JPG/article/view/18728/13383>. Diakses pada 1 November 2022.
- Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung. 2021. *Laporan Kinerja Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung tahun 2021*. Pemerintah Provinsi Lampung. Lampung.
- Febrianingrum, S. R., Miladan, N., dan Mukaromah, H. 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan pariwisata di Kabupaten Purworejo. *Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, Dan Permukiman*, Vol. 1(2): 130–142. <https://jurnal.uns.ac.id/jdk/article/view/14762>. Diakses pada 11 Maret 2023.
- Haryono, G. 2017. Pengaruh kepuasan atas bauran pemasaran terhadap loyalitas pengunjung pada Taman Wisata Bukit Khayangan Kota Sungai Penuh. *Jurnal Benefita*, Vol. 2(3): 169–178. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/854512>. Diakses pada 11 Oktober 2022.
- Heryati, Y. 2019. Potensi pengembangan obyek wisata Pantai Tapandullu di Kabupaten Mamuju. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, Vol. 1(1): 56–74. <https://stiemmamuju.e-journal.id/GJIEP/article/view/10>. Diakses pada 11 Maret 2023.
- Hungu. 2007. *Demografi Kesehatan Indonesia*. Grasindo. Jakarta.
- Hurlock, E. B. 2004. *Psikologi Perkembangan*. PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Ilham, Korwa, F. Y., Idris, U., dan Muttaqin, M. Z. (2020). Analisis potensi dan strategi pengembangan objek wisata Pulau Asey Besar Danau Sentani Kabupaten Jayapura. *Jurnal Pariwisata Pesona*, Vol. 5(2): 142–155. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/4266>. Diakses pada 26 September 2022.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Majdi, U. Y. E. 2007. *Quranic Quotient*. Qultum Media. Jakarta.
- Maryono, Agam, B., dan Sigiro, O. N. 2021. Analisis kepuasan wisatawan terhadap Pantai Bahari Jawai di Kabupaten Sambas. *Jurnal Penelitian Sosial Ekonomi Perikanan Dan Kelautan*, Vol. 5(2): 86-93. <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/papalele/article/view/4739>. Diakses pada 8 Maret 2023.

- Masjhoer, J. M. 2019. *Pengantar Wisata Bahari*. Khitah Publishing. Yogyakarta.
- Masjhoer, J. M., & Dzulkifli, M. 2019. Analisis kepuasan wisatawan di Desa Ekowisata, Kabupaten Sleman. *Jurnal Pariwisata Pesona*, Vol. 4(2): 105-115. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/3084>. Diakses pada 26 September 2022.
- Masrurun, Z. 2020. *Pengembangan Pariwisata Olahraga*. CV Amerta Media. Purwokerto.
- Massijaya, Y., Damayanthi, E., Arifin, H. S., dan Kusumastanto, T. 2016. *Pengembangan Perikanan, Kelautan, dan Maritim untuk Kesejahteraan Rakyat*. IPB Press. Bogor.
- Mutiara, I., Susatya, A., & Anwar, G. 2018. Potensi pengembangan pariwisata Pantai Panjang Kota Bengkulu dalam perspektif konservasi lingkungan. *Jurnal Penelitian Pengelolaan Sumberdaya Alam Dan Lingkungan*, Vol. 7(2): 109-115. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/naturalis/article/view/6029>. Diakses pada 26 September 2022.
- Nabila, I., Yudhari, I. D. dan Dewi, I. A. 2022. Analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap Agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem Bali. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, Vol. 11(1): 200-210. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/JAA/article/view/89797/45483>. Diakses pada 26 September 2022.
- Ningtiyas, E., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Sutanto, D. H., dan Waris, A. 2021. Analisis pengaruh attraction, accessibility, amenity, ancillary terhadap minat berkunjung wisatawan melalui loyalitas wisatawan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Media Wiwsata*, Vol. 19(1): 83-96. <http://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS/article/view/69>. Diakses pada 1 Oktober 2022.
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata Tahun 2015-2019.
- Pitana, I. G. dan Gayatri, P. G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Pratama, I. P., dan Helma. 2019. Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Mathematics UNP*, Vol. 2(4): 12-17. <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mat/article/view/7917/3729>. Diakses pada 26 September 2022.

- Prayudi, M. A. 2017. Faktor pendukung dan penghambat daya tarik wisatawan ke obyek wisata Pantai Parangtritis Bantul. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol. 8(2): 7-13.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/2294/1711>. Diakses pada 9 November 2022.
- Putri, R., Ardiansyah, dan Ariel, A. 2019. Identifikasi potensi pengembangan objek wisata alam Danau Picung ditinjau dari aspek produk wisata di Muara Aman Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. *Jurnal Arsitektur*, Vol. 18(2): 93-98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/nalars/article/view/3880>. Diakses pada 26 September 2022.
- Qomariah, N. 2020. *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung*. CV Pusatak Abadi. Jember.
- Ratu, M. A., Sagay, B. A., dan Manginsela, E. P. 2018. Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Jurnal Transdisiplin Pertanian, Sosial, Dan Ekonomi*, Vol. 14(3): 203-212.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jisep/article/view/21879>. Diakses pada 27 September 2022.
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., dan Warella, Y. 2020. *Pengantar Pariwisata*. Yayasan Kita Penulis. Jakarta.
- Ria, D., dan Helmi. 2021. Potensi dan strategi pengembangan objek wisata Ie Seuum Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Real Riset*, Vol. 3(1): 34-46. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JRR/article/view/386>. Diakses pada 26 September 2022.
- Simamora, H. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Salemba Empat. Jakarta.
- Srisusilawati. 2022. *Manajemen Pariwisata*. Widina Media Utama. Bandung.
- Sugiama, A. G. 2014. *Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Aset Pariwisata*. Guardaya Intimarta. Bandung.
- Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sukardi, N. 1998. *Pengantar Pariwisata*. STP Nusa-Dua. Bali.
- Sunaryo, B. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media. Yogyakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Suwena, I. K. dan Widy, I. G. N. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Udayana University Press. Denpasar.
- Swabawa, A., Pemayun, I. D. G., dan Sutiarmo, A. 2022. *Manajemen Bisnis Pariwisata*. Pascal Books. Tangerang.
- Syafitri, E. D., Nugroho, R. A., dan Yorika, R. 2021. Analisis tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, Vol. 4(1): 1-8. <https://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/article/view/28205>. Diakses pada 27 September 2022.
- Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W., dan Simanjuntak, M. 2019. Analisis kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata menggunakan metode CSI dan IPA pada wisata pemandian di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, Vol. 19(2): 141-151. https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain/article/view/216. Diakses pada 14 Maret 2023.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata.
- Wahab, S. 1992. *Manajemen Pariwisata*. PT Pradnya Paramita. Jakarta.
- Wahyuningsih, S., Nuhung, M., dan Rasulong, I. 2019. Strategi pengembangan objek wisata Pantai Apparalang sebagai daerah tujuan wisata Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 3(1): 141-157. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2508>. Diakses pada 11 Maret 2023.
- Wibowo, T., Abidin, Z., dan Marlina, L. 2021. Economic valuation with Tarvel Cost Method (TCM) Slanik Waterpark South Lampung District. *Journal of Community Based Environmental Engineering and Management*, Vol. 5(1): 1-8. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/temali/article/view/3359>. Diakses pada 11 Maret 2023.
- Wilopo, K. K., dan Hakim, L. 2017. Strategi pengembangan destinasi pariwisata budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 42(1): 56-65. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1657>. Diakses pada 24 Oktober 2022.
- Wiseza, F. C. 2017. Faktor-faktor yang mendukung pengembangan obyek wisata Bukit Khayangan di Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi. *Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan*, Vol. 4(1): 89-106.

<https://ejurnal.iaiyasibungo.ac.id/index.php/nurelislam/article/view/79>.
Diakses pada 9 November 2022.

Yola, M., dan Budianto, D. 2013. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Optimasi System*, Vol. 12(2): 301-309. <https://josi.ft.unand.ac.id/index.php/josi/article/view/57>. Diakses pada 3 Maret 2023.

Yuniarti, V. S. 2015. *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Pustaka Setia. Banjarmasin.