

**ANALISIS KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA PANTAI KLARA 1  
DI KABUPATEN PESAWARAN**

**(SKRIPSI)**

Oleh

**Ricky Satriawan**  
1714131067



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2024**

**ANALISIS KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA PANTAI KLARA 1  
DI KABUPATEN PESAWARAN**

**Oleh  
Ricky Satriawan**

**Skripsi**

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

**Pada  
Jurusan Agribisnis  
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2024**

## ***ABSTRACT***

### ***PERFORMANCE ANALYSIS OF TOURIST DESTINATION ATTRIBUTES KLARA 1 BEACH IN PESAWARAN REGENCY***

**By**

**Ricky Satriawan**

Klara 1 Beach is one of the tourist destinations in Pesawaran Regency. In order for this tourist destination to be able to compete with other tourist destinations, Patai Klara 1 needs to evaluate the performance of its tourism attributes. The main aim of this research is to analyze what tourism attributes need to be improved and maintained in performance at Klara 1 Beach. This research was carried out over four weeks in June-July 2023. The sample of respondents was taken from the population of Klara 1 Beach visitors who were selected in stages. Each week interviews are conducted three to four times, namely on one weekday and two days at the weekend. Before the interview, a sample of respondents was randomly selected. The number of samples was set at 70 respondents. The data collected is primary data with the main data being the importance and performance scores of 15 tourism attributes. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the research show that of the 15 attributes studied, on holidays and weekdays there are attributes whose performance must be improved, namely, on holidays the saung attribute and price, while on weekdays the attribute is coastal waters. Furthermore, the research results show that there are attributes whose performance must be maintained on holidays and weekdays, namely the attributes of beach sand, view, tranquility, price, location and parking. Meanwhile, on normal days the attributes are beach sand, beach waters, tranquility, environmental cleanliness, security and location.

Keywords: Attributes, Importance, Performance.

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA PANTAI KLARA 1 DI KABUPATEN PESAWARAN**

**Oleh**

**Ricky Satriawan**

Pantai klara 1 merupakan salah satu destinasi wisata di Kabupaten Pesawaran. Agar destinasi wisata ini mampu bersaing dengan destinasi wisata lainnya, pantai klara 1 perlu mengevaluasi kinerja atribut-atribut pariwisatanya. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut-atribut pariwisata apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya di pantai klara 1. Penelitian ini dilaksanakan selama empat minggu pada Juni-Juli 2023. Sampel responden diambil dari populasi pengunjung pantai klara 1 yang dipilih secara bertahap. Tiap minggu dilakukan wawancara tiga sampai empat kali, yakni pada satu hari kerja dan dua hari pada akhir pekan. Sebelum wawancara, sampel responden dipilih secara acak. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 70 responden. Data yang dikumpulkan adalah data primer dengan data utama skor kepentingan dan kinerja dari 15 atribut pariwisata. Data dianalisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 atribut yang diteliti, pada hari libur dan hari biasa terdapat atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya yakni, pada hari libur atribut saung dan harga sedangkan pada hari biasa atribut perairan pantai. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat atribut yang harus dipertahankan kinerjanya pada hari libur dan hari biasa, yakni atribut pasir pantai, pemandangan, ketenangan, harga, lokasi dan parkir. Sedangkan pada hari biasa atribut pasir pantai, perairan pantai, ketenangan, kebersihan lingkungan, keamanan dan lokasi.

Kata kunci: Atribut, Kepentingan, Kinerja.

Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA ATRIBUT DESTINASI  
WISATA PANTAI KLARA 1 DI KABUPATEN  
PESAWARAN**

Nama Mahasiswa : **Ricky Satriawan**

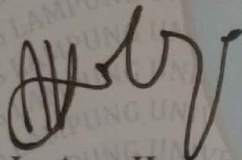
Nomor Pokok Mahasiswa : 1714131067

Program Studi : Agribisnis

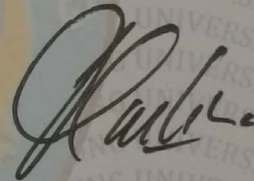
Fakultas : Pertanian

**MENYETUJUI**

1. **Komisi Pembimbing**

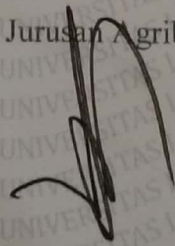


**Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc.**  
NIP.196008181986101001



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

2. **Ketua Jurusan Agribisnis**



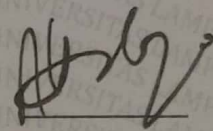
**Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.**  
NIP.196910031994031004



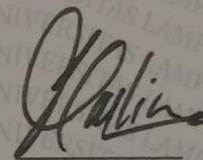
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

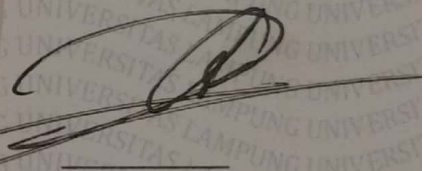
Ketua : **Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc.**



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



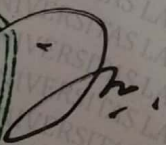
Penguji : **Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S.**



2. Dekan Fakultas Pertanian



**Dr. Ir. Kuswanta Futas Hidayat, M.P.**  
NIP. 196411181989021002



Tanggal lulus ujian skripsi : **14 Maret 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ricky Satriawan  
NPM : 1714131067  
Program Studi : S1 Agribisnis  
Jurusan : Agribisnis  
Fakultas : Pertanian

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 saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dari sumbernya, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 14 Maret 2024

Penulis,



Ricky Satriawan  
NPM 1714131067

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Uludanau Kecamatan Sindang Danau Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, pada 27 Juni 1997 dari pasangan Bapak Aan Gunawan dan Ibu Siti Zulaiha. Penulis adalah anak pertama dari empat bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikannya di MIN 1 Uludanau pada 2010, MTS 1 Uludanau pada 2012, dan SMAN 1 Gedong Tataan tahun 2015. Penulis

melanjutkan pendidikan di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada 2017 melalui jalur Program Penerimaan Mahasiswa Perluasan Akses Pendidikan (PMPAP). Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Pertanian (*homestay*) di Desa Sumberjo, Kecamatan Way Ratai, selama 7 hari pada tahun 2018. Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Pada Tahun 2021 Selama 40 Hari di Desa Uludanau, Kecamatan Sindang Danau, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Pada tahun 2022 penulis juga melakukan Praktik Umum (PU) di PTPN 7 Unit Way Berulu. Selama menjadi mahasiswa di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, penulis aktif dalam organisasi kemahasiswaan, yaitu menjadi anggota pada Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (Himaseperta) Fakultas Pertanian.



## SANWACANA

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah* *rabbi* *'alamin*, segala puji bagi Allah Subhanahuwata'ala karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Atribut Destinasi Wisata Pantai Klara 1 di Kabupaten Pesawaran**”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam yang menjadi suri tauladan dalam kehidupan manusia dan semoga kita semua mendapat syafaat di yaumul akhir kelak.

Selama menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan, nasihat, dorongan semangat, do'a dan saran yang membangun kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Kuswanta Futas Hidayat, M.P., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
2. Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si., selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
3. Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi, Dosen Pembimbing Akademik atas kesediaan dalam membimbing, memberikan semangat, arahan, saran, doa, dan nasihat selama perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi.

4. Lina Marlina, S.P., M.Si., selaku Dosen Pembimbing kedua atas kesediaan dalam membimbing, memberikan semangat, arahan, saran, do'a, dan nasihat selama proses penyelesaian skripsi.
5. Dr. Ir. Zainal Abidin, M.E.S., selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan ilmu, saran dan arahan dalam penyempurnaan skripsi.
6. Orang tuaku tersayang, tercinta, dan sumber kebahagiaanku ayahanda Aan Gunawan dan Ibunda Siti Zulaiha yang telah memberikan cinta, kasih sayang, kebahagiaan, semangat, motivasi, doa tulus setiap sujudnya, nasehat, dan perhatian, sehingga penulis selalu termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Saudaraku tersayang dan tercinta, Herman Susanto, dan Adik Edo Agista, Romy Anzula terimakasih atas semua limpahan kasih sayang, do'a, dukungan, dan nasihat serta bantuan yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh Dosen Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung, atas semua bekal ilmu pengetahuan, nasihat, dan motivasi yang telah diberikan.
9. Seluruh Karyawan Jurusan Agribisnis, Mba Iin, Lucky, Mas Boim, Mas Bukhori atas semua bantuan dan kerjasama yang telah diberikan.
10. Sahabat Seperjuangan, Arif Zulkarnain, Agung Irwansyah, Hermawan dan Gilang Dirga terimakasih atas segala do'a dan dukungan dari SMA hingga saat ini.
11. Sahabat seperjuangan skripsi 2017, Guyub Sholichin, Shintia Febri Iwanda, Elsa Evirawati, Medi Muhdani atas segala dukungan dan semangat hingga penyelesaian skripsi.
12. Angkatan 17 atas kerjasama, semangat yang diberikan dalam proses penyelesaian skripsi.
13. Abang, Mba, dan Adik tingkat jurusan Agribisnis serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala saran masukan dan bantuannya kepada penulis selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

Semoga Allah Subhanahu Wata Ta'ala memberikan limpahan karunia-Nya dan meridhoi segala langkah serta memberikan balasan terbaik atas segala bantuan yang telah diberikan. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan mohon ampun kepada Allah Subhanahuwata'ala.

Bandar Lampung, 14 Maret 2024

Penulis

*Ricky Satriawan*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Pariwisata .....	7
2. Pariwisata Pantai .....	8
3. Kinerja.....	9
4. Atribut Wisata .....	10
5. Kepuasan Konsumen.....	10
6. Importance Performance Analysis (IPA) .....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Kerangka Pemikiran .....	15
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	19
A. Metode Penelitian.....	19
B. Konsep Dasar dan Definisi Operasional.....	19
C. lokasi, Responden, Teknik Sampling, dan Waktu Pengumpulan Data Penelitian.....	22
D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	24

E. Validitas dan Reliabilitas .....	23
F. Metode Analisis Data.....	27
<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Pantai Klara 1 .....	34
B. Pengelolaan Pantai Klara 1 .....	36
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Karakteristik Responden .....	36
B. Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut.....	41
C. Analisis IPA (Importance Performance Analysis) .....	61
<b>VI. KESIMPULAN.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penentuan hari dan waktu wawancara responden.....	23
Tabel 2. Hasil uji validitas tingkat kepentingan.....	25
Tabel 3. Hasil uji validitas tingkat kinerja. ....	26
Tabel 4. Nilai bobot kepentingan dan kinerja atribut.....	28
Tabel 5. Kelompok atribut Pantai Klara 1 .....	28
Tabel 6. Sebaran jenis kelamin responden .....	36
Tabel 7. Sebaran usia responden .....	37
Tabel 8. Sebaran asal responden .....	38
Tabel 9. Sebaran alat transportasi responden .....	40
Tabel 10. Sebaran waktu tempuh responden.....	41
Tabel 11. Jarak tempuh .....	41
Tabel 12. Sebaran jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	41
Tabel 13. Sebaran jumlah kelompok kunjungan dan jumlah kunjungan. ....	42
Tabel 14. Rata-rata penilaian tingkat kepentingan atribut. ....	45

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. Diagram kartesius model IPA .....	13
Gambar 2. Diagram Penelitian.....	17
Gambar 3. Diagram Kartesius IPA .....	29
Gambar 4. Lokasi pantai Klara .....	32
Gambar 5. Kondisi pasir pantai.....	47
Gambar 6. Kondisi perairan pantai .....	49
Gambar 7. Pemandangan wisata Pantai Klara 1 .....	50
Gambar 8. Kondisi kebersihan lingkungan wisata pantai Klara 1 .....	53
Gambar 9. Saung pada wisata pantai KLara 1 .....	56
Gambar 10. Wahana permainan wisata Pantai Klara 1 .....	57
Gambar 11. Tempat parkir wisata Pantai Klara 1 .....	58
Gambar 12. Warung makan wisata pantai Klara 1 .....	60
Gambar 13. Toilet wisata Pantai Klara 1 .....	60
Gambar 14. Diagram kartesius hasil uji IPA wisatawan pada hari biasa.....	61
Gambar 15. Diagram kartesius hasil uji IPA wisatawan pada hari libur .....	62

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sektor pariwisata saat ini sangat berperan penting dalam rangka penggerak perekonomian Indonesia. Pariwisata mampu meningkatkan penerimaan devisa negara, bertambahnya kesempatan kerja, dan usaha. Kementerian Pariwisata (Kemenparekraf) mencatat, kontribusi Pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia sebesar 3,8 persen hingga September 2023.

Pada 2019, menurut Badan Pusat Statistik (2022), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 16,11 juta kunjungan atau naik sebanyak 1,88 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada 2018. Penerimaan devisa negara melalui sektor pariwisata di tahun 2018 mencapai US \$19,29 miliar. Berdasarkan pada data BPS (2019) juga, kontribusi pariwisata Indonesia terhadap PDB total pada 2017 adalah sebesar 4,11 persen. Selain menambah devisa negara, sektor pariwisata juga menyerap tenaga kerja yang mencapai jumlah 12,8 juta orang atau 10,53 persen dari total tenaga kerja nasional (BPS 2022).

Indonesia memiliki berbagai macam sektor wisata yang sangat diminati oleh masyarakat. Sebagai negara kepulauan pariwisata pantai menjadi salah satu sektor pariwisata yang sangat berpengaruh dalam rangka memberikan sumbangan bagi perekonomian daerah dan negara. Pantai menjadi salah satu tujuan wisata bagi para wisatawan daerah maupun luar daerah. Adanya pengembangan sektor pariwisata di Indonesia sangat berpengaruh terhadap

minat wisatawan untuk melakukan kunjungan. Pengembangan sektor wisata pantai harus dilakukan oleh berbagai pihak dalam rangka menjadikan wilayah wisata sebagai tujuan wisata yang mampu meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

Sektor wisata pantai di Indonesia perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan dapat dilakukan oleh masyarakat maupun pemerintah daerah. Pemerintah daerah dalam hal ini memegang peranan penting dalam upaya pengembangan wisata daerah secara berkelanjutan dan optimal. Sektor pariwisata pantai tersebar hampir di seluruh bagian wilayah negara Indonesia.

Salah satu wilayah yang memiliki potensi besar terhadap pariwisata pantai adalah wilayah Provinsi Lampung. Lampung merupakan salah satu wilayah yang terletak pada ujung selatan Pulau Sumatra, hal itulah yang menjadikan sebagian wilayah di Provinsi Lampung memiliki keberagaman wisata pantai.

Lampung menjadi salah satu wilayah yang memiliki pariwisata pantai favorit untuk dikunjungi wisatawan. Menurut BPS (2022), pada 2019 terdapat sebanyak 10,73 juta wisatawan baik lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke daerah Provinsi Lampung. Wisata pantai yang berada di Daerah Lampung memiliki keindahan yang masih terjaga dengan fasilitas dan sarana maupun prasarana yang tersedia.

Wisata pantai di Provinsi Lampung tersebar di berbagai daerah Kabupaten/kota. Keberadaan wisata pantai ini juga menjadi salah satu penggerak perekonomian daerah, membuka kesempatan kerja bagi masyarakat, membuka peluang usaha, dan lain sebagainya. Beberapa sektor wisata pantai yang berada di wilayah Provinsi Lampung adalah, Pantai Klara di Kabupaten Pesawaran, Pantai Pasir Putih di Kabupaten Pesawaran, Pantai Sari Ringgung di Kabupaten Pesawaran, Pantai Labuhan Jukung di Kabupaten Pesisir Barat, Pantai Teluk Kiluan di Kabupaten Tanggamus, dan masih banyak lainnya.

Salah satu wisata pantai yang populer di daerah Lampung adalah Pantai Klara yang terletak di Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Pantai Klara, singkatan dari Kelapa Rapat, sebuah pantai dengan hamparan pasir putih dan laut yang tenang, panorama alam sekitar pun indah. Posisi Pantai Klara menghadap ke barat daya, sehingga mendapatkan kesempatan untuk melihat sunset dari pantai ini. Pantai Klara juga memiliki pasir putih yang bersih, air yang jernih hingga dapat melihat dasar pantai, serta ombak yang tergolong kecil karena jauh dari Samudera Indonesia.

Kotler (2008) dalam (Yusuf, 2016) menyatakan bahwa atribut produk merupakan pengembangan suatu produk maupun jasa yang melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan. Atribut produk adalah karakteristik yang berfungsi sebagai bahan evaluasi selama pengambilan keputusan pengunjung untuk mengunjungi suatu objek wisata. Suswantoro (2007) dalam (Yusuf, 2016) juga menyatakan jika atribut produk pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke daerah tujuan wisata yang dipilihnya dan sampai kembali ke rumah dimana ia berangkat semula. Kepuasan pengunjung merupakan sebuah perasaan puas maupun kekecewaan yang didapatkan dan dirasakan dari memberi perbandingan hasil akhir (kinerja) terhadap hasil yang diinginkan, yang dimana kepuasan pengunjung tercipta apabila kinerja dari atribut wisata sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Pengukuran kinerja pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pengunjung merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Ketika pengunjung merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan mereka juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut. Dengan demikian agar obyek wisata pantai dapat bertahan hidup dan berkembang dengan baik secara berkelanjutan.



Pengunjung yang loyal akan cenderung tidak mau pindah ke obyek wisata pantai yang lain, lalu mempromosikan ke teman atau calon konsumen lain, serta mempunyai niat berkunjung terus-menerus ke objek wisata pantai tersebut. Untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan yang dapat menimbulkan loyalitas pada pengunjung manajemen obyek wisata harus mengetahui persepsi pengunjung terhadap obyek wisatanya agar dapat diketahui posisi obyek wisatanya di mata konsumen di antara obyek wisata pantai yang lain yang ada di Lampung sehingga dapat ditentukan strategi apa yang akan digunakannya.

Meningkatkan keputusan berkunjung salah satunya dengan meningkatkan atribut produk. Keputusan agar berkunjung pada sebuah lokasi didasarkan kepada keyakinan dan kepercayaan karena pengunjung merasakan sesuatu yang tidak berwujud. Dalam situasi ini, citra dan reputasi sangat berpengaruh dalam keputusan untuk berpariwisata di sebuah objek wisata. Inilah citra dan kepercayaan pengunjung dalam pengalamannya terkait dengan tempat yang merupakan produk nyata yang dibeli wisatawan. Menurut (Yusuf, 2016) yang termasuk dalam dasar atribut produk wisata yaitu atraksi wisata/daya tarik wisata, fasilitas akomodasi beserta pelayanannya, fasilitas transportasi dan pelayanan lainnya, sumber daya manusia, fasilitas pelayanan lainnya, unsur-unsur institutional.

## **B. Rumusan Masalah**

Pengelola tempat wisata Pantai Klara 1 perlu memperhatikan penilaian masyarakat terhadap berbagai atribut tempat wisata yang diberikan, maka dapat menjadi sebuah daya tarik bagi para wisatawan. Peningkatan kinerja atribut-atribut Pantai Klara 1 tentunya sangat diperlukan agar dapat meningkatkan minat para wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata dan kunjungan kembali. Pihak pengelola suatu tempat wisata perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas tempat wisatanya agar dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya. Berbagai macam atribut pada wisata Pantai Klara 1 perlu dikaji dan dilakukan evaluasi untuk menentukan bagian atribut yang dianggap oleh

wisatawan penting, keadaan atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk kenyamanan wisatawan,serta bagian atribut yang perlu dipertahankan pada pariwisata Pantai Klara 1.

Peningkatan loyalitas wisatawan dapat dilakukan dengan memperhatikan kepentingan dan kinerja atribut-atribut yang ada di tempat wisata.

Kepentingan atribut tempat wisata merupakan penilaian wisatawan terhadap penting atau tidaknya suatu atribut yang ada di tempat wisata. Hal ini tentu harus didukung dengan kinerja atributnya yang merupakan penilaian wisatawan terhadap baik atau tidaknya kinerja yang diberikan suatu atribut di tempat wisata tersebut.

Eksistensi sebuah objek pariwisata sangatlah bergantung pada wisatawan.

Ketika wisatawan berkunjung pada objek wisata tertentu mereka mempunyai pandangan yang berbeda-beda pada objek wisata tersebut. Pengelola objek wisata harus melihat pengunjung sebagai faktor yang menentukan serta menjadi prioritas utama dalam pengembangan atribut wisata agar bisa memberi kenyamanan pada wisatawan. Mengetahui preferensi pengunjung terhadap jasa wisata adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas atribut yang baik. Pemahaman yang baik mengenai preferensi pengunjung dapat membantu pengelola wisata dalam menentukan strategi yang tepat dimasa yang akan datang. Strategi tersebut berguna untuk meningkatkan pangsa pasar di dalam industri pariwisata yang besar.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian di Destinasi Pantai Klara 1 sebagai berikut.

- 1) Apa saja atribut destinasi wisata Pantai Klara 1 yang dinilai penting oleh wisatawan?
- 2) Apa saja atribut destinasi wisata pada hari libur dan hari biasa yang perlu ditingkatkan kinerjanya?
- 3) Apa saja atribut destinasi wisata pada hari libur dan hari biasa yang perlu dipertahankan kinerjanya pada wisata Pantai Klara 1 di Kabupaten Pesawaran?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk.

- 1) Identifikasi atribut destinasi wisata Pantai Klara 1 di Kabupaten Pesawaran
- 2) Menganalisis perbedaan atribut yang perlu ditingkatkan pada hari biasa dan hari libur pada destinasi wisata pantai klara 1 di Kabupaten Pesawaran
- 3) Menganalisis perbedaan atribut destinasi yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh objek wisata Pantai Klara 1 di Kabupaten Pesawaran

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi pengelola wisata pantai klara 1, sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja dan mempertahankan atribut-atribut pantai klara
- 2) Peneliti lain, sebagai referensi dalam melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Pariwisata**

Pariwisata merupakan suatu aktivitas yang kompleks yang dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar, yang terdiri dari berbagai komponen seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya dan seterusnya (Sosial dkk, 2018). Pariwisata adalah semua proses yang ditimbulkan oleh arus perjalanan lalu lintas orang-orang dari luar ke suatu Negara atau daerah dan segala sesuatu yang terkait dengan proses tersebut seperti makan/minum, transportasi, akomodasi dan obyek atau hiburan. Menurut UU Nomor 10 Tahun 2009 (Selanjutnya disingkat UU Kepariwisata) Pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (Jaya, 2015) dan (Cahaya, 2020). Sedangkan menurut Kurt Morgenroth dalam (Narendra dkk, 2019) pariwisata yakni kegiatan meninggalkan tempat asal dengan tujuan menjadikan diri sebagai konsumen dari peradaban budaya dan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan hidup. Berdasar pada beberapa teori tersebut pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata.

Saat ini kegiatan pariwisata bukan lagi menjadi kegiatan asing khususnya bagi masyarakat Indonesia. Kemajuan pariwisata Indonesia membuat kegiatan ini tidak lagi ditujukan hanya sebagai kebutuhan tersier yang

memberikan dampak *refreshing* bagi pelakunya, namun juga dilandasi akan kepentingan lainnya seperti edukasi, religi, industri, dan lainnya (Kusuma, 2015) dalam (Narendra dkk, 2019). Pariwisata menjadi andalan utama sumber devisa karena Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata, misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke (Kasus dkk, 2017) dan (Aliansyah & Hermawan, 2019). Meningkatnya kebutuhan manusia untuk melakukan perjalanan wisata menyebabkan pariwisata sebagai salah satu sektor perekonomian yang menjanjikan di mata masyarakat (Shantika dkk, 2018).

## **2. Pariwisata Pantai**

Pariwisata Pantai adalah salah satu dari wisata alam yang menyajikan keindahan sumber daya alam pantai beserta komponennya baik yang hadir secara alami maupun buatan. Kawasan wisata pantai dan pesisir merupakan salah satu jenis pariwisata yang berkembang pesat dan memiliki pangsa pasar yang cukup besar di dunia, bahkan sektor pariwisata pesisir sering disebut sebagai jangkarnya dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan (Musadun dkk, 2013). Pariwisata pantai yaitu pariwisata yang mencakup rekreasi dan kegiatan yang berorientasi rekreasi yang berlangsung di zona pesisir dan perairan lepas pantai, termasuk rekreasi berperahu, ekowisata berbasis pantai dan laut, kapal pesiar, snorkeling serta kegiatan menyelam (santoso dkk, 2022).

Sebagian besar kawasan pesisir pantai di Indonesia merupakan kawasan alami yang memiliki potensi wisata, salah satunya ialah kawasan Wisata Pantai Klara 1 yang berada di Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Kegiatan wisata pantai Klara 1 telah lama berlangsung. Menurut Blancas dkk, (2013) dalam (Silvitiani dkk, 2018) untuk perencanaan model pariwisata harus berdasarkan pada keragaman, kualitas dan keberlanjutan agar dapat meningkatkan daya saing daerah tujuan wisata. Hal ini tentu harus didukung dengan kinerja atributnya yang merupakan penilaian pengujung terhadap baik atau tidaknya kinerja yang diberikan suatu atribut



di tempat wisata tersebut. Kepentingan atribut tempat wisata merupakan penilaian wisatawan terhadap penting atau tidaknya suatu atribut yang ada di tempat wisata yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung wisata Pantai Klara 1.

### **3. Kinerja**

Menurut Mangkunegara (Sari dan Hadijah, 2016) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja antara lain ditentukan oleh kepuasan kerja yang dirasakan dan disiplin kerja yang diterapkan. Maka dengan sendirinya pegawai akan senantiasa menunjukkan kinerja yang baik dan memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu menurut Aswathappa dalam (Sari dan Hadijah, 2016) kinerja selalu diukur dari aspek hasil bukan upaya yang dilakukan individu, yakni seberapa baik individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya. Kinerja tersebut merupakan proses dari tujuan yang ingin dicapai termasuk pada proses peningkatan kepuasan dan loyalitas pengunjung atau wisatawan dari sebuah pariwisata.

Wisatawan melakukan perbandingan ekspektasi mereka terhadap atribut atribut pariwisata yang dianggap penting dengan persepsi kinerja untuk memperoleh sebuah evaluasi terhadap pengalaman wisatawan, (Heung dan Cheng, 2000). Sebuah pengalaman mungkin dapat melebihi ekspektasi, mungkin di bawah jauh dari ekspektasi atau mungkin sama sesuai dengan ekspektasi. Sehingga mengevaluasi kinerja atribut pada wisata sebagai destinasi wisatawan memerlukan sebuah pendekatan yang berorientasi pada pengunjung untuk menunjukkan persepsi pengunjung mengenai atribut-atribut wisata baik dari atribut seberapa pentingnya dan seberapa kinerja dari pariwisata tersebut.

#### **4. Atribut Wisata**

Atribut produk wisata adalah sebagian besar layanan yang didapat dan dirasakan ataupun dinikmati pengunjung setelah ia meninggalkan tempat tinggalnya, sampai ke daerah tujuan wisata yang telah dipilihnya dan kembali ke rumah di mana ia berangkat semula. Muljadi dalam (Novintara dkk, 2022) mengatakan jika atribut produk wisata terdiri dari beberapa indikator yakni, Atraksi Wisata yaitu segala sesuatu yang menarik wisatawan untuk datang ke suatu daerah tujuan wisata, Amenitas yakni berbagai fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para wisatawan selama mereka melakukan perjalanan wisata di suatu daerah tujuan wisata, dan Aksesibilitas yakni kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata melalui media transportasi. Menurut Kotler (2012) dalam (Yusuf, 2016) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan wisatawan.

#### **5. Kepuasan Konsumen**

Wisatawan ketika berkunjung atau melakukan kegiatan wisatanya selalu berharap kepuasan atau biasa disebut pemenuhan apa yang diharapkan. Penyediaan produk atribut wisata bagi wisatawan disesuaikan dengan tuntutan mereka dengan memperhatikan dimensi-dimensi pada atribut produk wisata dan kebutuhan wisatawan yang akan mengantarkan pada kepuasan konsumen atau wisatawan. Pada dasarnya kepuasan wisatawan adalah kunci kesuksesan dari sebuah kegiatan kepariwisataan. Untuk itu praktik pariwisata perlu untuk dievaluasi dengan melihat tingkat kepuasan wisatawan yang membandingkan antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap atribut-atribut pariwisata yang telah tersedia saat ini. Hal ini dilakukan sebagai upaya pengelolaan terhadap kualitas atribut layanan agar mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan wisatawan (Octavian & Palupi Ningtyas, 2019).

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila hasil produk lebih rendah dari harapan maka wisatawan merasa tidak puas. Kekecewaan timbul bila kinerja produk tidak sesuai dengan ekspektasi, kepuasan akan didapatkan bila kinerja sesuai dengan ekspektasi, dan konsumen akan sangat senang dan puas bila kinerja melebihi ekspektasinya ( Fanggidae dkk, 2020).

Terdapat lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen berdasarkan pendapat Rambat Lupiyoadi dalam bukunya (Syarif Maulana, 2016), yaitu:

- 1) Kualitas dan mutu produk, kepuasan akan didapatkan apabila produk yang mereka beli mempunyai kualitas yang baik.
- 2) Kualitas jasa/pelayanan, yakni kepuasan konsumen akan didapatkan apabila mereka dilayani dengan baik dan sesuai apa yang mereka harapkan.
- 3) Emosi, yakni kebanggaan dan keyakinan yang konsumen rasakan ketika menggunakan produk bermerek tertentu dan ia yakin bahwa orang yang melihatnya akan merasa kagum terhadap dirinya. Kepuasan ini didapatkan dari nilai sosial ketika memakai produk tersebut, bukan semata-mata karena kualitasnya.
- 4) Harga, yakni konsumen akan memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap produk yang berharga lebih rendah tetapi mempunyai kualitas yang sama bagusnya.
- 5) Biaya, yakni kepuasan yang konsumen rasakan karena ia tidak perlu mengeluarkan waktu atau biaya lebih untuk memperoleh sebuah produk tertentu.

## **6. Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan wisatawan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan wisata bagi wisatawan,

sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan pada masing-masing atribut yang digunakan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan pariwisata yang perlu untuk ditingkatkan, maupun dipertahankan performanya (Purnomo & Indadari, 2015).

Keunggulan metode IPA dibanding dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak manajer dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi target yang ingin dicapai. Selain itu metode tersebut mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan perusahaan yang belum maksimal (Purnomo & Indadari, 2015). Dalam metode IPA terdapat skor total tingkat kinerja yang di kategorikan menjadi tiga, yaitu tingkat kinerja rendah, sedang, tinggi.

Metode IPA merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur atribut pelayanan yang di berikan pantai Klara 1. Berdasarkan analisis tersebut akan diperoleh atribut pelayanan yang penting menurut wisatawan, sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen dan apabila penerapan atribut pelayanan pantai Klara 1 kurang memuaskan maka pihak pantai Klara 1 akan memperbaiki pelayanan supaya sesuai dengan keinginan konsumen dalam memenuhi kepuasan. Metode ini menggunakan suatu koordinat dalam menggambarkan suatu kepentingan dari pelayanan yang di berikan di bandingkan dengan kinerja. Titik koordinat tersebut berupa kombinasi dari sumbu Y yang menggambarkan suatu kepentingan (*Importance*) terhadap atribut pelayanan yang di berikan dan sumbu X menggambarkan kinerja (*Performance*) Wisata Pantai Klara 1 yang diberikan. Selanjutnya atribut yang akan diidentifikasi akan diletakkan pada diagram kartesius.

(Setiawan, 2019), mengidentifikasi diagram kartesius sebagai suatu bangun yang memiliki empat bagian yang disebut kuadran. Kuadran tersebut dibatasi oleh dua garis yang berpotongan. Setiap kuadran memiliki fungsi masing-masing seperti menjelaskan atribut yang harus dipertahankan dalam memenuhi konsumen, atribut yang harus ditingkatkan lagi, atribut yang nilainya biasa saja, dan atribut yang menimbulkan pemborosan namun memuaskan konsumen. Diagram kartesius pada model IPA dapat dilihat pada Gambar 1.

<b>Kuadran I</b> Prioritas Utama	<b>Kuadran II</b> Pertahankan
<b>Kuadran III</b> Prioritas Rendah	<b>Kuadran IV</b> Berlebihan

Sumber: (Setiawan, 2019 ).

Gambar 1. Diagram kartesius model IPA

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu terkait dengan penilaian kepentingan dan kinerja atribut telah banyak dilakukan. Penelitian terdahulu ini dapat digunakan sebagai acuan dan pembandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan penentuan metode analisis dalam pengolahan data. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan bagi penulis dalam menentukan berbagai atribut yang digunakan. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran atau informasi kepada peneliti/penulis mengenai penelitian sejenis yang dilakukan.

Penelitian terdahulu yang dipakai sebagai referensi memiliki kesamaan dalam atribut pariwisata. Atribut tempat wisata sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Menurut Ismayanti (2010), dalam penelitiannya menyatakan bahwa perkembangan wisata dapat terjamin melalui pembentukan



persepsi yang positif mengenai daerah destinasi wisata dengan menunjukkan kualitas atribut yang ada kepada para wisatawan. Cara yang bisa dilakukan adalah dengan pemenuhan atribut atau fasilitas yang memadai di kawasan wisata untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan wisatawan.

(Novintara dkk, 2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelompok atribut yang diberikan mempengaruhi kepuasan yang diterima sehingga perlu dipertahankan. Penelitian ini menggunakan atribut- atribut sebagian besar berada pada kuadran I yakni menunjukkan atribut penting yang belum memuaskan sehingga menjadi prioritas utama. Atribut-atribut yang masuk kelompok ini yaitu ketersediaan tempat parkir, kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan fasilitas ibadah, ketersediaan pondokan, kebersihan pantai, ketersediaan wahana permainan air, dan penampilan petugas. Termasuk juga pada atribut perhatian (keramahan dan keamanan berwisata yang menunjukkan jika atribut pada kelompok ini dinilai belum memuaskan wisatawan dan belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh wisatawan.

Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian ( Fanggidae dkk, 2020) yakni kelompok atribut wujud fisik atau *tangibility* belum memberikan kepuasan kepada pengunjung sehingga dalam pengelolaannya perlu ditingkatkan. Atribut yang mencakup kelompok atribut *tangibility* yaitu kondisi fisik lopo, kondisi fisik tempat sampah, ketersediaan jumlah tempat sampah dan pemilahan jenis tempat sampah organik dan non organik hal tersebut juga sejalan pada penelitian (Rosalia & Purnawati, 2018) yang menyatakan bahwa kelompok atribut yang berkontribusi paling tinggi dalam menciptakan kepuasan pengunjung adalah kelompok atribut *responsiveness* atau daya tanggap. Atribut dalam kelompok ini, yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan petugas dan inisiatif para petugas dalam membantu pengunjung. Kelompok atribut *assurance* juga dinyatakan dapat mempengaruhi kepuasan para wisatawan. Jaminan keamanan tempat wisata dan keramahan serta kesopanan para pekerja menjadi indikator kepuasan yang dirasakan pengunjung.

Berbeda dari beberapa penelitian di atas berdasarkan (Pramudita, 2020) yang menyatakan bahwa kelompok atribut wujud fisik atau *tangibility* sangat berkontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung sehingga harus dipertahankan. Atribut yang mencakup kelompok atribut *tangibility* dalam penelitian ini yaitu kebersihan dan kualitas tempat wisata, ketersediaan tempat sampah, toilet, mushola, tempat parkir, serta penampilan dari para karyawan. Menurut (Indrajaya dkk, 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kelompok atribut yang diberikan mempengaruhi kepuasan yang diterima. Kelompok atribut *tangibility* memiliki kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pengunjung. Atribut yang termasuk dalam kelompok ini adalah bentuk fisik bangunan dan interior, kebersihan dan kenyamanan tempat wisata, serta kelengkapan fasilitas dan penampilan tempat wisata.

Persamaan penelitian ini dengan kajian terdahulu di atas terletak pada metode analisis yang digunakan yaitu *importance performance analysis* (IPA). Selain itu juga beberapa atribut penelitian ini diambil dari penelitian terdahulu sehingga terdapat beberapa persamaan atribut serta pengelolaan atributnya. Skala pengukuran yang digunakan juga sama yaitu dengan skala *likert*. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang terletak pada lokasi penelitian yang belum pernah diteliti yaitu Pantai Klara 1 Kabupaten Pesawaran. Jumlah sampel dan beberapa atribut lainnya juga berbeda dengan penelitian terdahulu karena atribut yang digunakan berdasarkan referensi rujukan yang telah disesuaikan dengan kondisi Pantai Klara 1.

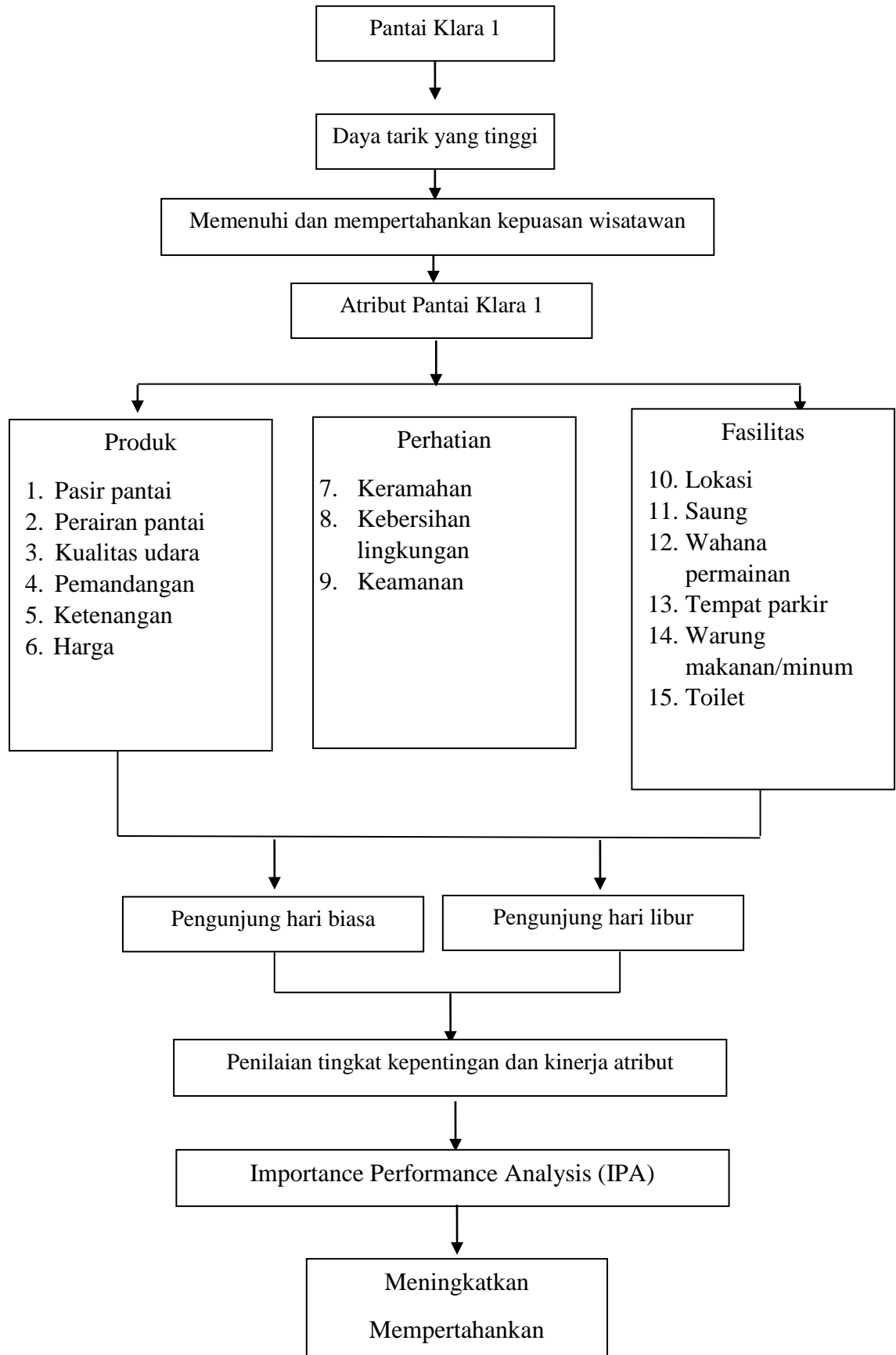
### **C. Kerangka Pemikiran**

Pada penelitian ini, kerangka pemikiran akan dimulai dengan mengetahui gambaran dari Pantai Klara 1 seperti harga, lokasi dan apa saja fasilitas yang dimiliki oleh Pantai Klara 1. Hal ini diketahui untuk mengetahui apa saja tujuan yang ingin dicapai oleh pihak wisata Pantai Klara 1 dimasa yang akan datang. Wisatawan yang ada di Pantai Klara 1 akan melakukan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh wisata Pantai Klara 1 berdasarkan

tingkat (kepentingan atau harapan wisatawan setelah dibandingkan tingkat kinerja (pelaksanaan yang telah diterima wisatawan).

Atribut-atribut pada pantai klara 1 Kabupaten Pesawaran yang akan diteliti dikelompokkan menjadi tiga ,yaitu kelompok produk, perhatian dan fasilitas. Kelompok atribut yang digunakan didasarkan pada penelitian terdahulu dengan topik penelitian dan metode yang serupa serta telah disesuaikan dengan kondisi yang sebenarnya di pantai klara 1 Kabupaten Pesawaran. Kelompok atribut produk terdiri dari pasir pantai, perairan pantai, kualitas udara, pemandangan, ketenangan, dan harga. Kelompok atribut perhatian terdiri dari keramahan, kebersihan lingkungan, dan keamanan. Kelompok atribut fasilitas terdiri dari lokasi, saung, wahana permainan, parker, warung makan/minum, dan toilet. Atribut-atribut yang digunakan ini berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Henderderson dkk, (2017), Leeworthy dkk, (2006), Mahangga dkk, (2009), Putra dkk, (2019), dan Ode (2008). Penyelesaian atribut yang dilakukan dengan menggunakan bantuan kuesioner yang berisi pertanyaan yang akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Jika hasil uji dinyatakan valid dan reliabel maka setiap atribut dapat diaplikasikan sebagai alat ukur dalam penilaian kepentingan dan kinerja atribut.

Pengunjung pantai klara 1 akan melakukan penilaian langsung terhadap atribut-atribut pada waktu hari biasa dan pada waktu hari libur dengan mengisi daftar pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Hasil penilaian kepentingan dan kinerja oleh pengunjung pada waktu hari biasa dan pada waktu hari libur diuji menggunakan statistik untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pantai klara 1. Hasil penilaian pengunjung tersebut juga akan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memperoleh tingkat kepentingan dan kinerja atribut pantai klara 1 baik di waktu hari biasa dan waktu hari libur. Berdasarkan analisis dapat diketahui atribut pada hari biasa dan pada hari libur yang kinerjanya perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Kerangka pemikiran analisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut pantai klara 1 Kabupaten Pesawaran dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### **III. METODE PENELITIAN**

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

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Morissan (2012). Merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi serta menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang pokok. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu. Langkah-langkah dalam melakukan metode survei adalah merumuskan masalah penelitian dan menentukan tujuan survei, menentukan konsep dan kepustakaan, penentuan sampel, pembuatan kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pelaporan.

#### **B. Konsep Dasar dan Definisi Operasional**

Konsep dasar dan definisi operasional mencakup berbagai penjelasan dan pengertian variabel-variabel yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang disediakan oleh pantai klara kepada wisatawan dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan.

Kepentingan suatu atribut adalah penilaian yang dilakukan oleh wisatawan terkait penting tidaknya suatu atribut dalam menentukan kepentingan

wisatawan. Penilaian kepentingan dilakukan dengan skala *likert* dari rentang 1 sampai 5.

Kinerja suatu atribut adalah kepuasan atau penilaian konsumen yang datang kepantai secara langsung terkait puas atau tidaknya penerapan atribut pantai klara 1. Penilaian kinerja dilakukan dengan skala *likert* dari rentang 1 sampai 5.

Atribut pantai klara 1 adalah unsur-unsur atau karakteristik yang menggambarkan dan menyertai suatu objek serta memiliki tingkat kepentingan karena berkaitan dalam menentukan pengambilan keputusan yang datang secara langsung kepantai klara 1.

Atribut ini dinilai dengan menggunakan skala *likert* dari rentang 1 sampai 5.

Pasir pantai merupakan bagian dari sedimen tepi pantai berupa aneka bahan yang tertransportasi dari berbagai tempat menuju tepi pantai.

Perairan pantai adalah keadaan pantai yang masih indah dan bersih dengan pemandangan begitu menarik.

Pemandangan adalah tampilan atau panorama yang dapat dilihat secara langsung.

Ketenangan adalah keadaan damai yang dapat mengurangi tekanan dan dapat meningkatkan kesehatan.

Harga adalah berupa biaya yang dibayarkan wisatawan untuk pembelian terhadap tiket yang disediakan, wisatawan menilai harga berdasarkan kenyamanan, dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak pengelola pantai klara 1.

Keramahan adalah sikap atau tindakan dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung , seperti memberi salam, memberi senyuman, memberi sapaan, dan tutur kata yang baik.

Kebersihan lingkungan adalah terjaganya lingkungan pantai yang disediakan oleh pengelola pantai, seperti dilarang membuang sampah sembarangan yang dapat mencemari lingkungan pantai.

Keamanan adalah sesuatu yang diharapkan wisatawan selama mereka berkunjung.

Lokasi adalah letak pantai terkait dengan kemudahan dalam mengakses tempat, mudah terlihat, ramai orang, dan tempat banyak dilakukan aktivitas manusia.

Saung adalah bangunan berbentuk segi empat yang memiliki bentuk sederhana dengan ciri khasnya dengan dinding terbuka sering kali di tepatkan di tepi pantai dan dapat digunakan untuk tempat beistirahat.

Wahana permainan adalah sarana atau alat permainan yang telah disediakan yang dapat digunakan untuk bermain.

Parkir adalah tersedianya suatu area yang luas dan aman untuk pengunjung memarkirkan kendaraan dan adanya jaminan keamanan area parkir.

Warung makan/minum adalah tempat yang dikunjungi sebagian orang untuk mendapatkan berbagai macam kebutuhan makan dan minum.

Toilet adalah fasilitas yang disediakan pantai untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan.

### C. Lokasi, Responden, Teknik Sampling, dan Waktu Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wisata Pantai Klara 1 yang berada di Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan yakni Pantai Klara 1 adalah salah satu wisata pantai yang populer di daerah Lampung dan salah satu pantai wisata yang banyak dikunjungi wisatawan di Lampung. Selain itu, lokasi penelitian ini cukup strategis karena terletak di pinggir jalan raya yang banyak dilintasi konsumen serta terletak di daerah yang banyak dilakukan aktivitas oleh penduduk sekitar.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang datang secara langsung ke pantai klara 1 Kabupaten Pesawaran. Kriteria sampel penelitian minimal berusia 17 tahun dengan pertimbangan bahwa pada usia tersebut responden dapat dipertanggung jawabkan. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden dengan pertimbangan jumlah populasi pantai klara 1 yang tidak diketahui secara pasti, sehingga jumlah ini dianggap telah mewakili seluruh populasi di pantai klara 1. Hal ini selaras dengan pernyataan Sugiono (2010), bahwa minimum responden yang dapat digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 30 orang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Menurut Morissan (2012), *probability sampling* merupakan suatu teknik penelitian yang setiap anggota dari seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik penarikan sampel probabilitas dilakukan dengan memilih secara acak sampel dari suatu populasi. Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan mengundi nomor pondokan menggunakan aplikasi *microsoft excel*. Jika pada nomor pondokan terdapat lebih dari satu orang, maka dipilih satu orang konsumen sebagai responden untuk mewakili pondokan tersebut dan jika nomor pondokan yang diundi tidak ada yang menempati, maka dapat dilakukan dengan pengundian ulang untuk menentukan sampel selanjutnya.



Pengambilan sampel dilakukan secara bertahap yaitu dengan menentukan hari dan waktu pengumpulan data. Penelitian dilakukan selama empat minggu yang dibagi menjadi hari biasa dan hari libur. Penentuan hari dilakukan agar data dari sampel yang diperoleh dapat mewakili seluruh populasi dan untuk mengurangi kemungkinan data bias. Penentuan waktu wawancara yaitu pada pukul 09.00-16.00 WIB ( hari biasa ) dan 09.00-16.00 (hari libur) dengan masing-masing responden berjumlah 35 orang. Penentuan waktu dilakukan untuk mengetahui perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut diantara dua hari, yaitu hari biasa, dan hari libur. Pengumpulan data dilakukan pada bulan juni-juli 2023. Penentuan hari dan waktu wawancara dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penentuan hari dan waktu wawancara responden

Waktu	Hari biasa	Hari libur	Jumlah
	( Orang )	( Orang )	( Orang )
Minggu pertama			
09.00-16.00 hari biasa	9	0	9
09.00-16.00 hari libur	0	11	11
Minggu kedua			
09.00-16.00 hari biasa	0	8	8
09.00-16.00 hari libur	8	0	8
Minggu ketiga			
09.00-16.00 hari biasa	9	0	9
09.00-16.00 hari libur	0	7	7
Minggu keempat			
09.00-16.00 hari biasa	0	9	9
09.00-16.00 hari libur	9	0	9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>70</b>

#### D. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh langsung dari responden serta melakukan pengamatan langsung

dilokasi penelitian untuk mengumpulkan data. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari berbagai literatur, instansi terkait, publikasi, studi pustaka buku- buku, jurnal, seperti website Dinas Pariwisata dan website Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung. data ini digunakan untuk memberikan informasi atau gambaran tambahan untuk melengkapi informasi penelitian.

## E. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas yaitu suatu proses yang dilakukan oleh pengguna instrumen untuk mengumpulkan data secara empiris guna mendukung kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrument. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pada dasarnya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Uji Validitas menguji kuesioner sebagai alat ukur. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan antara nilai r hitung (*pearson correlation*) dengan nilai r tabel. Nilai r hitung (*pearson correlation*) akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian. Nilai r hitung yang digunakan dapat dilihat pada baris *pearson correlation* yang tertera pada SPSS, sedangkan nilai r tabel dapat ditentukan pada kolom df dengan rumus  $N-2$  dengan keterangan N adalah banyaknya responden (Darma, 2021). Pada penelitian ini tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%. Pengujian validitas dilakukan pada 30 sampel di Pantai Klara 1 Bandar Lampung. Perhitungan validitas dipilih dengan menggunakan analisis koefisien korelasi *pearson correlation* dengan rumus sebagai berikut : (Sukardi,2004).

$$r\text{-hitung} = \frac{n(\sum x_1 y_1)(\sum y_1)}{\sqrt{n(\sum x_1^2) - (\sum y_1)^2 - (\sum y_1^2)}} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

r hitung = koefisien korelasi  
 $\sum Y_1$  = Jumlah skor tiap atribut  
 X = Skor tiap atribut

$\sum Y1$  = Jumlah skor total (seluruh atribut)  
 $Y$  = Skor total tiap responden  
 $n$  = Jumlah responden

Kriteria pengujian uji validitas sebagai berikut:

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka kuesioner penelitian dikatakan valid
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka kuesioner penelitian dikatakan tidak valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tingkat kepentingan, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari pada  $r$ -tabel yaitu 0,361. Pada variabel tingkat kepentingan, nilai  $r$ -hitung paling tinggi yaitu 0,558 pada item pertanyaan wahana permainan dan nilai  $r$ -hitung paling rendah 0,384 pada item pertanyaan ketenangan, sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner pada tingkat kepentingan adalah valid. Hasil uji validitas pada tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji validitas item pertanyaan tingkat kepentingan.

No	Atribut	$r$ -hitung	$r$ -tabel	Keterangan
1	Pasir pantai	0,414	0,361	Valid
2	Perairan pantai	0,406	0,361	Valid
3	Kualitas udara	0,489	0,361	Valid
4	Pemandangan	0,469	0,361	Valid
5	Ketenangan	0,536	0,361	Valid
6	Harga	0,442	0,361	Valid
7	Keramahan	0,500	0,361	Valid
8	Kebersihan lingkungan	0,442	0,361	Valid
9	Keamanan	0,406	0,361	Valid
10	Lokasi	0,406	0,361	Valid
11	Saung	0,385	0,361	Valid
12	Wahana permainan	0,558	0,361	Valid
13	Parkir	0,395	0,361	Valid
14	Warung makan/minum	0,384	0,361	Valid
15	Toilet	0,472	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tingkat kinerja dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner memiliki  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel yaitu 0,361. Pada tingkat kinerja, nilai  $r$ -hitung tertinggi sebesar 0,718 pada item

pertanyaan warung makan/minum dan terendah memiliki r-hitung sebesar 0,373 pada item pertanyaan toilet, sehingga seluruh pertanyaan item pertanyaan dalam kuesioner pada tingkat kinerja adalah valid. Hasil uji validitas tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas item pertanyaan tingkat kinerja.

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Pasir pantai	0,438	0,361	Valid
2	Perairan pantai	0,442	0,361	Valid
3	Kualitas udara	0,478	0,361	Valid
4	Pemandangan	0,391	0,361	Valid
5	Ketenangan	0,648	0,361	Valid
6	Harga	0,413	0,361	Valid
7	Keramahan	0,460	0,361	Valid
8	Kebersihan lingkungan	0,374	0,361	Valid
9	Keamanan	0,388	0,361	Valid
10	Lokasi	0,419	0,361	Valid
11	Saung	0,463	0,361	Valid
12	Wahana permainan	0,392	0,361	Valid
13	Parkir	0,415	0,361	Valid
14	Warung makan/minum	0,718	0,361	Valid
15	Toilet	0,373	0,361	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut dharma (2021), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel dari atribut-atribut yang diajukan pada responden dalam kuesioner. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach alpha* dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat signifikan yang dapat digunakan terdiri dari 0,5, 0,6, dan 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Pada penelitian ini digunakan taraf signifikan sebesar 0,6 yang juga merujuk pada pendapat sujarweni (2014) bahwa suatu instrumen dianggap reliabel dengan standar nilai *cronbach alpha* >0,6. Rumus yang digunakan pada metode *cronbach alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a_i^2}{a_i^2} \right] \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum ai^2$  = Jumlah varian butir

$ai^2$  = Varian total

Kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka kuesioner dikatakan reliabel
- 2) Jika *cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka kuesioner dikatakan tidak reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai *cronbach's alpha* untuk 15 atribut kepentingan sebesar 0,706 dan atribut kinerja 0,727. Hasil nilai tersebut lebih besar dari nilai *cronbach's alpha* yang telah ditentukan 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 15 atribut kepentingan dan kinerja yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini telah reliabel.

## F. Metode Analisis Data

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan sebagaimana adanya data yang telah dikumpulkan. Metode ini digunakan untuk menjawab tujuan pertama hingga ketiga yang telah dirumuskan pada rumusan masalah serta digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas. Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut pada penelitian ini diukur dengan skala *likert* dari rentan satu sampai lima yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Skor kepentingan dan kinerja atribut.

Kepentingan	Skor	Kinerja	Skor
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak puas	1
Tidak penting	2	Tidak puas	2
Netral	3	Netral	3
Penting	4	Penting	4
Sangat penting	5	Sangat puas	5

Atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 kelompok atribut yaitu kelompok atribut produk, perhatian dan fasilitas. Atribut –atribut tersebut dimasukkan dalam pertanyaan kuesioner yang akan diisi oleh responden. Atribut –atribut yang digunakan dalam analisis kepentingan dan kinerja atribut pantai klara 1 Kabupaten Pesawaran dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kelompok atribut Pantai Klara 1 Kabupaten Pesawaran.

Kelompok Atribut	Atribut
Produk	Pasir pantai
	Perairan pantai
	Kualitas udara
	Pemandangan
	Ketenangan
	Harga
Perhatian	Keramahan
	Kebersihan lingkungan
	Keamanan
Fasilitas	Lokasi
	Saung
	Wahana permainan
	Parkir
	Warung makan/minum
	Toilet

Sumber : Henderson *et al* (2017), Leeworthy *et al* (2006), Mahangga *et al* (2013), Putra *et al* (2019), Slamet (2019), Ode (2008).

### 1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur atribut-atribut atau dimensi-dimensi dari tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang diharapkan konsumen

(sinamora, 2008). Analisis ini pada dasarnya dimaksudkan untuk mengetahui keadaan masing-masing variabel dari faktor-faktor kepuasan yang ditinjau dari segi kepentingan dan kinerjanya. Tahapan dalam melakukan metode ini masing-masing dihitung dengan rumus:

1. Tingkat harapan dan kinerja seluruh konsumen

$$x = \frac{\sum xi}{n} \dots\dots\dots(3)$$

$$y = \frac{\sum yi}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

- $x$  = Skor rata-rata tingkat kinerja atribut ke-i
- $y$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i
- $\sum xi$  = Jumlah skor tingkat kinerja atribut ke-i
- $\sum yi$  = Jumlah skor tingkat kepentingan atribut ke-i
- $n$  = Jumlah responden

2. Tingkat kinerja dan kepentingan seluruh atribut

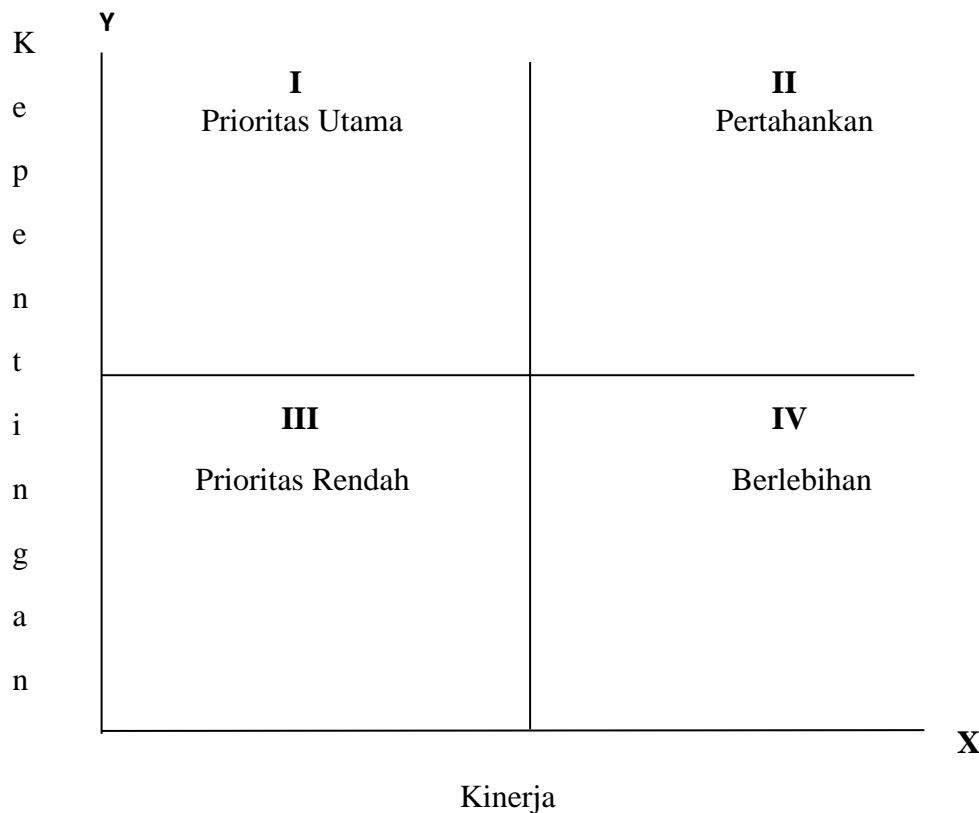
$$x = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{k} \dots\dots\dots(5)$$

$$y = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{k} \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan:

- $x$  = Skor rata-rata tingkat kinerja atribut
- $y$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut
- $xi$  = Rata-rata skor kinerja atribut ke-i
- $yi$  = Rata-rata skor kepentingan atribut ke-i
- $k$  = Banyaknya atribut

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dinyatakan dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran. Sumbu Y Pada diagram kartesius mewakili tingkat kepentingan dan sumbu X mewakili tingkat kinerja. Berdasarkan analisis (IPA) dapat diketahui berbagai atribut yang kinerjanya perlu diingatkan, dipertahankan, berlebih, dan atribut yang kurang penting namun kinerjanya sudah baik. Diagram kartesius analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan diagram diatas sumbu horizontal sebagai kinerja dan sumbu vertikal adalah kepentingan yang dibagi menjadi 4 kuadran.

1. Kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen, namun kinerjanya kurang baik bagi konsumen. Pengelola pantai klara 1 harus berupaya meningkatkan kinerja atribut tersebut secara terus menerus, hingga *performance* atribut pada kuadran ini meningkat.
2. Kuadran II menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan telah terimplementasi dengan baik. Pengelolah pantai klara 1 harus tetap berkonsentrasi untuk mempertahankan prestasi kinerja atribut-atribut tersebut.
3. Kuadran III menunjukkan atribut tertentu yang tidak dianggap penting oleh konsumen dengan kinerja atribut yang kurang baik. Atribut yang masuk kedalam kuadran III memiliki pengaruh sangat kecil terhadap kinerja yang disarankan pelanggan, sehingga dapat diabaikan.



4. Kuadran IV menunjukkan atribut tertentu yang tidak terlalu dianggap penting oleh konsumen, namun kinerjanya telah terlaksana baik oleh pantai klara 1. Biaya yang digunakan untuk menunjang atribut pada kuadran IV dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran dan dapat dialihkan untuk biaya lainnya.

## **VI. KESIMPULAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Atribut destinasi wisata Pantai Klara 1 secara berturut-turut berdasarkan pemeringkatan kepentingannya untuk pengunjung pada hari biasa adalah pasir pantai, perairan pantai, lokasi, harga, ketenangan, kebersihan lingkungan, pemandangan, keramahan, toilet, parkir, kualitas udara, wahana permainan, keamanan, dan warung makan/minum. Sementara atribut-atribut kepentingannya untuk pengunjung pada hari libur yakni pasir pantai, ketenangan, parkir, saung, lokasi, harga, perairan pantai, keamanan, keramahan, kualitas udara, kebersihan lingkungan, toilet, warung makan/minum, dan wahana permainan
2. Kinerja atribut wisata Pantai Klara 1 yang perlu ditingkatkan pada hari biasa adalah perairan pantai sedangkan pada hari libur adalah saung dan harga.
3. kinerja atribut wisata Pantai Klara 1 yang perlu dipertahankan pada hari biasa adalah atribut pasir pantai, perairan pantai, ketenangan, kebersihan lingkungan, keamanan, dan lokasi. Sedangkan pada hari libur yang perlu dipertahankan adalah pasir pantai, pemandangan, ketenangan, harga, lokasi, dan parkir.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan, saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut.

1. Adanya perbedaan harga pada hari libur yang lebih mahal sebaiknya pengelolaan memberikan fasilitas tambahan pada hari libur karena adanya kenaikan harga .
2. Perlu adanya pengelolaan terkait dengan sampah seperti menghimbau pengunjung untuk membuang sampah pada tempatnya dan menambah fasilitas tempat sampah di area-area yang banyak pengunjungnya.
3. Perlu adanya perbaikan saung yang dianggap tidak layak lagi.
4. Bagi peneliti lain, disarankan untuk dapat mengkaji lebih dalam terkait faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung pada objek wisata pantai Klara 1.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). *Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota Di Jawa Barat*,23(1). Jurnal Online Universitas Katolik Parahyangan.  
<https://journal.unpar.ac.id/index.php/BinaEkonomi/article/view/4654>
- Aziz, Z., Subardjo, P., Pratikto, I. (2012). Studi Kesesuaian Perairan Pantai Tanjung Setia Sebagai Kawasan Wisata Bahari Kabupaten Lampung Barat Provinsi Lampung. *Journal Of Marine Research*,1(2).  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jmr/article/view/2029>
- BPS. 2022. *Profil Pariwisata Kabupaten Pesawaran*. BPS Kabupaten Pesawaran.  
<https://pesawarankab.bps.go.id/>
- BPS. 2022. *Statistik Objek Daya Tarik Wisata Tahun 2019*. BPS RI. Indonesia.  
<https://www.bps.go.id/id/publication/2021/08/24/edcf494ac7e2589a0d9b0793/statistik-objek-daya-tarik-wisata-2019.html>
- C Fanggidae, R. P., Leliana Bere, M. R., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana Measurement of Tourist Satisfaction Level on Tourism Facilities in Lasiana Beach.In *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1). <https://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/6833>
- Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran. (2021). *Daya Tarik Dan Akomodasi Pariwisata Kabupaten Pesawaran*. Pemerintah Kabupaten Pesawaran.  
<https://pesawarankab.bps.go.id/publication/2022/01/07/1a2160e9318bf73c8257fe7a/profil-pariwisata-kabupaten-pesawaran-2021.html>
- Ferlando, P. 2021. *Kinerja Aparatur Dinas Pariwisata Dalam Pengembangan Daya Tarik Wisata Bahari Di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung*. Asdaf kabupaten Lampung Tengah. Lampung.  
[http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/6296/1/Ringkasan%20Ia\\_Prayoga%20ferlando\\_28.0469\\_Kinerja%20aparatur%20dinas%20pariwisata%20dalam%20pengembangan%20dayatarik%20wisata%20bahari%20di%20kabupaten%20pesawaran%20provinsi%20lampung.Docx.Pdf](http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/6296/1/Ringkasan%20Ia_Prayoga%20ferlando_28.0469_Kinerja%20aparatur%20dinas%20pariwisata%20dalam%20pengembangan%20dayatarik%20wisata%20bahari%20di%20kabupaten%20pesawaran%20provinsi%20lampung.Docx.Pdf)
- Indrajaya, D. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan

Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery. In *Tj. Bar. Jurnal IKRA – ITH Teknologi*.  
<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/104107/analisis-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-menggunakan-metode-importance-performance-analysis-ipa-pada-pdam-tirtawening-kota-bandung.html>

Isgiyanto, A. (2009). *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Eksperimental*. Mitra Cendikia Press. Yogyakarta.  
[https://opac.uinfasbengkulu.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=26702&key words=](https://opac.uinfasbengkulu.ac.id/index.php?p=show_detail&id=26702&key words=)

Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata. Importance Performance Analysis Journal Of Islamic Studies*, 6(1).  
<https://repository.unair.ac.id/84587/3/daftar%20pustaka.pdf>

Rosalia, K., & Purnawati, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar*. 7(5).  
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05>

Kemenparekraf. (2023). *Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonoi Kreatif Republik Indonesia*.

Kasus, S., Wisata, O., Terjun, A., Di, J., Wisata, K., Berjo, D., Ngargoyoso, K., Karanganyar, K., Helln, ), Devy, A., & Soemanto, R. B. (2017). Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata Di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1). <https://jurnal.uns.ac.id/dilema>,

Noftaruli, B. & Winata, E . 2021. Pengaruh Harga Tiket Masuk Dan Publisitas Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Di Tjong A Fie Mansion. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 3(2).  
<https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/civitas/article/view/407/297>

Novintara, I. A. V., Hudoyo, A., & Sulaiman, A. (2022). Analisis Kepentingan - Kinerja Atribut Destinasi Wisata Pantai Mutun Di Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 10(1), 108.  
<https://doi.org/10.23960/jiia.v10i1.5698>

Octavian, R., & Ningtyas, D. P. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Water Blaster Semarang)*. 5(2).  
<https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/5698>

Pramudita, A. S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.691>

Pratama, H.F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota

Bengkulu. *Ekombis Review*. FISIP Universitas Riau.  
<https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/article/view/152>

- Purnomo, W., & Indadari, D. (2015). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik*. Jurnal Jurusan Tehnik Mesin, Universitas Negeri Surabaya. <https://core.ac.uk/download/pdf/230802906.pdf>
- Setiawan, M. R. (2019). *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Pariwisata Syariah Di Kawasan Wisata Iboih, Kota Sabang (Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis)*,6. International Journal Of Islamic Student. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jar/article/view/10273/5737>
- Shantika, B., Agung, G., & Mahagganga, O. (2018). *Jurnal Destinasi Pariwisata Dampak Perkembangan Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Di Pulau Nusa Lembongan*.  
[https://www.researchgate.net/publication/333876838\\_Dampak\\_Perkembangan\\_Pariwisata\\_Terhadap\\_Kondisi\\_Sosial\\_Ekonomi\\_Masyarakat\\_Di\\_Pulau\\_Nusa\\_Lembongan](https://www.researchgate.net/publication/333876838_Dampak_Perkembangan_Pariwisata_Terhadap_Kondisi_Sosial_Ekonomi_Masyarakat_Di_Pulau_Nusa_Lembongan)
- Silvitiani, K., Yulianda, F., & Siregar, V. P. (2018). Perencanaan Pengembangan Wisata Pantai Berbasis Potensi Sumberdaya Alam Dan Daya Dukung Kawasan Di Desa Sawarna, Banten (Coastal Tourism Development Based on Natural Resources and Carrying Capacity in Sawarna Village, Banten). *Jurnal Manusia Dan Lingkungan*,24(2).
- Sosial, J. P., Rusyaidi, B., & Fediayansah, M. (2018). *Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat*,1(3). Jurnal Pekerjaan Sosial.  
[https://simdos.unud.ac.id/uploads/file\\_pendidikan\\_1\\_dir/2380508977a611bbadb6e562e19690b8.pdf](https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/2380508977a611bbadb6e562e19690b8.pdf)
- Sulistiani dan A. Munawar. 2018. Analisis Fasilitas Parkir Dan Aksesibilitas Objek Wisata Goa Gong, Pacitan. *Jurnal Riset Rekayasa Sipil*,1(2).  
<https://jurnal.uns.ac.id/jrrs/article/view/18122>
- Syarif Maulana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Jln Arjuna Utara No, A., & Jeruk Jakarta, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. *Jurnal Ekonomi*, 7(1). <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1624>
- Yusuf, A. (2016). Pengaruh Atribut Produk Wisata Terhadap Place Branding Dan Implikasinya Terhadap Keputusan Mengunjungi Destinasi Wisata Pantai (Survey Terhadap Wisatawan Nusantara di Kabupaten Karawang). In *Value Journal of Management and Business*,1(1).  
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/value/article/view/456>