

**ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT
DESTINASI WISATA PUNCAK MAS BANDAR LAMPUNG**

(SKRIPSI)

Oleh

Medi Muhdani

1714131066



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE ATTRIBUTES OF TOURISM DESTINATION PUNCAK MAS BANDAR LAMPUNG

Oleh

Medi Muhdani

Puncak Mas destination is one of the tourism destinations in Lampung Province. The attractiveness of the Puncak Mas destination can be seen in the attributes found in Puncak Mas. The aim of this research is to analyze what attributes need to be improved and maintained in Puncak Mas performance. The sample of respondents was taken from the Puncak Mas visitor population which was selected in stages. Each week interviews were conducted three to four times namely on one weekday and two weekend days. The number of respondents was 70 respondents while the attributes analyzed were 17 attributes. The data was processed using the Importance Performance Analysis method. The results of the research show that there are six attributes whose performance needs to be maintained, namely cleanliness of tourist areas, cleanliness of toilets, availability of rubbish bins, tourist safety, tourist comfort, and availability of tree houses. Furthermore, the results of the research show that there are five attributes whose performance needs to be improved, namely ticket prices, speed of officers in providing services, availability of worship facilities, friendliness and politeness of officers, and availability of parking spaces.

Keywords : attributes, importance, performance, puncak mas.

ABSTRAK

ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA PUNCAK MAS BANDAR LAMPUNG

Oleh

Medi Muhdani

Destinasi Puncak Mas merupakan salah satu pariwisata yang terdapat di Provinsi Lampung. Daya tarik destinasi Puncak Mas dapat dilihat pada atribut-atribut yang terdapat di Puncak Mas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis atribut – atribut apa saja yang yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya di Puncak Mas. Sampel responden diambil dari populasi pengunjung Puncak Mas yang dipilih secara bertahap. Tiap minggu dilakukan wawancara tiga sampai empat kali yaitu pada satu hari kerja dan dua hari akhir pekan. Jumlah responden sebanyak 70 responden sedangkan atribut yang dianalisis berjumlah 17 atribut. Data diolah dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu kebersihan area wisata, kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, keamanan wisatawan, kenyamanan wisatawan, dan ketersediaan rumah pohon. Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya, yaitu harga tiket, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketersediaan fasilitas ibadah, keramahtamahan dan kesopanan petugas, dan ketersediaan lahan parkir.

Kata kunci: atribut, kepentingan, kinerja, puncak mas.

**ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT
DESTINASI PUNCAK MAS BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Medi Muhdani

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PERTANIAN

Pada

Jurusan Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Lampung



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA
ATRIBUT DESTINASI PUNCAK MAS
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Medi Muhdani*

Nomor Pokok Mahasiswa : 1714131066

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian



[Signature]
Dr. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc.
NIP.196008181986101001

[Signature]
Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.P.
NIP. 198111182008122003

2. Ketua Jurusan Agribisnis

[Signature]
Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si.
NIP. 196910031994031004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

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

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

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



2. Dekan Fakultas Pertanian

Drs. Ir. Kuswanta Futas Hidayat, M.P.
NIP. 196411181989021002

Tanggal lulus ujian skripsi : **19 Maret 2024**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Medi Muhdani

NPM : 1714131066

Program Studi : S1 Agribisnis

Jurusan : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Alamat : Jl. Citra Bunga 2 Sepang Jaya Bandar Lampung

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, Maret 2024

Penulis



Medi Muhdani
NPM. 1714131066

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, 8 Mei 1999 dari pasangan Bapak Nurullah dan Ibu Rusmah. Penulis adalah anak kesembilan dari sembilan bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikannya di Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Perumnas Way Halim tahun 2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 21 Bandar Lampung tahun 2014, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 5 Bandar Lampung tahun 2017.

Penulis melanjutkan pendidikannya di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada 2017 melalui jalur Program Penerimaan Mahasiswa Perluasan Akses Pendidikan (PMPAP). Selama menjadi mahasiswa di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, penulis aktif dalam organisasi kemahasiswaan, yaitu menjadi anggota Koperasi Mahasiswa (KOPMA) di Universitas Lampung. Penulis berkesempatan melakukan kegiatan *homestay* di Desa Gunungrejo Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung selama satu minggu. Penulis melakukan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Sepang Jaya Kecamatan Labuhan Ratu Bandar Lampung selama 40 hari. Penulis berkesempatan melakukan kegiatan Praktik Umum (PU) di PT. Pertani (Persero) Indonesia Cabang Lampung selama 30 hari pada bulan juli hingga agustus tahun 2020.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Subhanahuwata'ala karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepentingan dan Kinerja Atribut Destinasi Wisata Puncak Mas Bandar Lampung”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi Wassalam yang menjadi suri tauladan dalam kehidupan manusia dan semoga kita semua mendapat syafa'at 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. Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.P., 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. Teristimewa kepada orangtua ku tersayang, ayahanda Nurullah dan Ibunda Rusmah, kakak-kakakku tercinta Uni Naryati, Sunali, Riskawati, Neli Niyati, Yeni Wira Sari, Yulida Manda Sari, Muhardi Ali, Nopri Yanda Harajab, Nana Novita, Bang Herman, Pangkuan, Nanggem, Asli, Sejati, Mulyo, Om Ari Chandra, Idaman, atas semua limpahan kasih sayang, do'a, dukungan, dan nasihat serta bantuan yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Tersayang keponakanku, Eki, Hendri, Indah, Desi, Syifa, Abdullah, Rafli, Rahma, Raisa, Axel Rizky Chandra, Noval Chandra Kirana, Dika, Kaira, Kania, Junior, Riana, Rezi, Davi, Alka, Afnan atas do'a dan semangat yang diberikan hingga saat ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung atas semua ilmu yang bermanfaat, nasihat dan motivasi selama penulis menjadi Mahasiswa Agribisnis Universitas Lampung.
9. Seluruh Karyawan Jurusan Agribisnis, Mba Iin, Lucky, Mas Boim, Mas Bukhori atas semua bantuan dan kerjasama yang telah diberikan.
10. Sahabat Sesurga, Refnawati, Riawati, Rissa Heristiana serta santri TPA Muhammad Nur atas motivasi, dukungan, do'a yang telah diberikan dalam menjalani kehidupan.
11. Sahabat Seperjuangan, Supri Yanto atas segala do'a dan dukungan dari SMA hingga saat ini.
12. Sahabat Takmir Masjid, Billy Ferdian, Mas Triyono, Edi Gunawan Harahap, Mas Nanang, Bang Ibnu atas semangat yang diberikan hingga sampai saat ini.
13. Sahabat Corona, Ghuyub Sholihin, Dharma Haryanti, Moch. Angga Satria, Dwi Anggraini, Rendi Setiawan, Andre Noviansyah, Gagah Wicaksono, Chindy Marisa atas motivasi dan semangat selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.

14. Sahabat Yuk Gas, Shintia Febri Iwanda, Ricky Satriawan, Elsa Evirawati atas segala dukungan dan semangat hingga penyelesaian skripsi.
15. Teman-teman seperjuangan, Nathaneilando, M. Fiqri, Nurul, Andika, Dhayu, Tasya Prisrie Utami, serta seluruh temen-temen agribisnis angkatan 17 atas kerjasama, semangat yang diberikan dalam proses penyelesaian skripsi.

Semoga Allah Subhanahuwata'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, Maret 2024
Penulis

Medi Muhdani
NPM :1714131066

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Pengertian Pariwisata	5
B. Atribut Destinasi Wisata.....	6
1. Fasilitas dan Jasa Pelayanan Wisata	6
2. Kemudahan Untuk Mencapai Destinasi Wisata (<i>accebility</i>)	7
3. Keramahtamahan	8
C. Kepuasan Konsumen	8
D. <i>Importance Perfomance Analysis</i>	9
E. Penelitian Terdahuku.....	10
F. Kerangka Pemikiran	10
III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	13
B. Lokasi Penelitian, Responden, Waktu Penelitian	13
C. Konsep Dasar dan Definisi Operasional	14
D. Jenis Pengumpulan Data.....	15

E. Validitas dan Reliabilitas	16
1. Uji Validitas	16
2. Uji Reliabilitas.....	18
F. Metode Analisis Data	19
1. Tingkat Kesesuaian	18
2. Importance Perfomance Analysis.....	19
3. Diagram Kartesius	20

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokas Penelitian	22
B. Pengelolaan Puncak Mas	23

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	26
1. Usia	26
2. Jenis kelamin	26
3. Status Pekerjaan dan Pendapatan	27
4. Tingkat Pendidikan Formal.....	27
B. Kepentingan, Kinerja, Tingkat Kesusaian	28
1. Kelompok Wujud Fisik.....	28
2. Kelompok Keandalan dan Ketanggapan.....	30
3. Kelompok Jaminan	32
C. <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	32
1. Kuadran I (Prioritas Utama).....	34
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi).....	37
3. Kuadran III (Prioritas Rendah).....	40
4. Kuadran IV (Berlebihan)	42

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	45
B. SARAN.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kunjungan Wisatawan	2
2. Nilai Korelasi Kepentingan dan Kinerja antara Skor tiap atribut dan Skor Total Seluruh Atribut.....	17
3. Hasil Uji Reliabilitas Atribut Puncak Mas	18
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	26
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	27
8. Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja Wujud Fisik	28
9. Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja Kelompok Keandalan dan Ketanggapan	30
10. Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja Jaminan.....	31
11. Atribut Kuadran I.....	33
12. Atribut Kuadran II.....	35
13. Atribut Kuadran III	36
14. Atribut Kuadran IV	37
15. Penelitian Terdahulu	43
16. Skor Kepentingan Atribut Puncak Mas.....	50
17. Skor Kinerja Atribut Puncak Mas.....	52
18. Hasil Uji Validitas.....	53
19. Hasil Uji Reliabilitas	53
20. Skor Kepentingan Atribut Puncak Mas.....	55
21. Skor Kinerja Atribut Puncak Mas.....	58
22. Hasil Uji <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	61
23. Identitas Responden	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran analisis tingkat kepentingan dan kinerja Destinasi Wisata Puncak Mas Bandar Lampung	12
2. Diagram kartesius IPA	20
3. Gambar peta lokasi Puncak Mas.....	22
4. Bagan struktur organisasi Puncak Mas	25
5. Diagram kartesius IPA kepentingan dan kinerja Destinasi Wisata Puncak Mas Bandar Lampung	26
6. Keadaan atribut fasilitas ibadah.....	36
7. Atribut ketersediaan tempat parkir.....	37
8. Suasana atribut kebersihan area wisata	38
9. Pemandangan alam dari ketinggian Puncak Mas	39
10. Atribut ketersediaan rumah pohon.....	40
11. Atribut ketersediaan wahana permainan	41
12. Atribut ketersediaan pondokkan 1	43
13. Atribut ketersediaan pondokkan 2	43

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia terdiri dari 34 provinsi dengan keragaman suku, budaya serta keindahan alamnya. Indonesia memiliki banyak tempat pariwisata yang terkenal di kalangan wisatawan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Pariwisata di Indonesia menawarkan berbagai jenis wisata, seperti wisata rohani, wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya dan wisata bahari. Pariwisata di berbagai daerah Indonesia memiliki keunggulan atau ciri khas tersendiri yang menjadi daya tarik wisatawan.

Pariwisata menjadi salah satu kontribusi perekonomian Indonesia, seperti, pendapatan nasional, penerimaan devisa, pendapatan daerah dan penyerapan tenaga kerja. Berdasarkan data yang diperoleh pada Badan Pusat Statistik (BPS, 2021) penerimaan devisa negara sektor pariwisata pada 2021 mencapai US \$0,54 miliar dan Pendapatan Domestik Bruto (PDB) pada 2021 mencapai 4,11%. Sektor pariwisata berkontribusi pada penyerapan tenaga kerja. Berdasarkan data dari BPS (2021), pada 2021 jumlah tenaga kerja sektor pariwisata mencapai 33,5 juta orang dari seluruh tenaga kerja nasional yang berjumlah 121 juta orang.

Provinsi Lampung termasuk provinsi yang memiliki perkembangan di bidang pariwisata. Pariwisata yang terdapat di Provinsi Lampung berkontribusi dalam pendapatan daerah. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS,2022) Provinsi Lampung, Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Lampung sektor pariwisata pada 2022 mencapai 3,5%. Penyerapan tenaga kerja (BPS, 2022) pada tahun 2022 mencapai 1,2 juta jiwa.

Pariwisata yang terdapat di Provinsi Lampung tidak jarang dikunjungi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Pemandangan yang indah serta akses transportasi yang didukung dengan adanya fasilitas jalan tol memudahkan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata ke Provinsi Lampung. Jumlah kunjungan wisatawan menurut Provinsi Se Sumatera Selatan periode 2018 sampai 2020 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Se Sumatera Selatan Periode 2018-2020

Provinsi	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara (Orang)			
	2018	2019	2020	rata-rata
Riau	5.552.920	23.132.950	5.440.820	11.375.563
Jambi	2.242.802	10.721.877	2.339.034	5.101.238
Sumatera Selatan	6.137.095	19.380.151	5.632.226	10.383.157
Bengkulu	2.018.556	6.096.569	1.460.728	3.191.951
Lampung	6.881.006	17.957.376	7.870.192	10.902.858

Sumber : Badan Pusat Statistik (2020)

Berdasarkan tabel diatas, Provinsi Lampung menempati jumlah posisi tertinggi kedua setelah Provinsi Riau dengan rata-rata kunjungan wisatawan se Sumatera Selatan 10.902.858. Hal ini menunjukkan bahwa Provinsi Lampung memiliki daya tarik untuk dikunjungi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Provinsi Lampung menyuguhkan berbagai jenis pariwisata yang mampu menarik wisatawan, dari wisata bahari, wisata alam, wisata religious dan lain sebagainya. Wisata alam yang cukup terkenal dengan keindahan panorama alam dari ketinggian serta tempat rekreasi tanpa batasan usia di Provinsi Lampung adalah Puncak Mas yang terletak di Sukadanaham Kota Bandar Lampung.

Daya tarik yang diberikan destinasi Puncak Mas melalui kualitas atribut yang tersedia berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung. Pengembangan destinasi Puncak Mas memerlukan peran pengelola Puncak Mas dengan mengetahui atribut Puncak Mas yang perlu dan tidak perlu ditingkatkan sehingga pengelolaan Puncak Mas dapat lebih efisien. Analisis kepentingan dan kinerja terhadap atribut yang tersedia di Puncak Mas perlu dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan

wisatawan, sehingga pengelola dapat melakukan peningkatan atau perbaikan terhadap atribut Puncak Mas.

B. Rumusan Masalah

Pariwisata di Provinsi Lampung menyajikan berbagai keindahan. Destinasi wisata yang terdapat di Provinsi Lampung umumnya adalah wisata Pantai. Salah satu tujuan wisata di Provinsi Lampung yang bukan wisata pantai adalah Puncak Mas. Puncak Mas berlokasi di Sukadanaham, Tanjung Karang Barat Bandar Lampung. Puncak Mas merupakan destinasi wisata yang menyuguhkan panorama alam yang indah dari ketinggian. Puncak Mas menawarkan berbagai fasilitas yang menarik, seperti kuliner, wahana permainan, tempat foto, pondokkan, panorama alam, dan sarana peribadatan.

Pengembangan Puncak Mas dapat dilakukan dengan memperhatikan atribut-atribut yang terdapat di Puncak Mas. Potensi atribut yang menarik dapat menjadi daya tarik wisatawan yang meliputi, *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* (Tjiptono, 2011). Pengelola Puncak Mas perlu mengetahui tanggapan wisatawan terhadap atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan yang bertujuan mengembangkan wisata Puncak Mas itu sendiri.

Berdasarkan uraian sebelumnya permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. apa saja atribut-atribut Puncak Mas yang dinilai penting oleh wisatawan?
2. apa saja atribut-atribut Puncak Mas yang kinerjanya memuaskan wisatawan?
3. apa saja atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. mengetahui atribut-atribut Puncak Mas yang dinilai penting oleh wisatawan

2. mengetahui kinerja atribut-atribut di Puncak Mas.
3. mengetahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. pihak Puncak Mas dan Dinas terkait, sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan diambil dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. peneliti lain sebagai sumber pustaka dan bahan pembanding pada waktu yang akan datang.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Pariwisata

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata adalah sebagai berikut :

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang yang mengunjungi tempat tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata
3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.
4. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan
5. Daerah tujuan wisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
6. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata

B. Atribut Destinasi Wisata

1. Fasilitas dan Jasa Pelayanan Wisata

Amenity atau amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi. Amenitas berkaitan dengan ketersediaan sarana akomodasi untuk menginap serta restoran atau warung untuk makan dan minum. Kebutuhan lain yang mungkin juga diinginkan dan diperlukan oleh wisatawan, seperti toilet umum, rest area, tempat parkir, klinik kesehatan, dan sarana ibadah sebaiknya juga tersedia di sebuah destinasi. Tentu saja fasilitas-fasilitas tersebut juga perlu melihat dan mengkaji situasi dan kondisi dari destinasi sendiri dan kebutuhan wisatawan. Tidak semua amenitas harus berdekatan dan berada di daerah utama destinasi. Destinasi alam dan peninggalan bersejarah sebaiknya agak berjauhan dari amenitas yang bersifat komersial, seperti hotel, restoran dan rest area. Disamping daya tarik wisata, wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata juga membutuhkan adanya fasilitas yang menunjang perjalanan tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan perjalanan tersebut, perlu disediakan bermacam-macam fasilitas, mulai dari pemenuhan kebutuhan sejak berangkat dari tempat tinggal wisatawan, selama berada di destinasi pariwisata dan kembali ke tempat semula (Fadilah, 2017).

Menurut Lima karakteristik sebagai pedoman untuk memahami pariwisata.

Karakteristik-karakteristik tersebut ialah

- a. Karena kompleksitasnya, pariwisata lebih merupakan suatu fenomena dan hubungan- hubungan dari pada sesuatu yang berdiri sendiri.
- b. Fenomena dan hubungan-hubungan tersebut timbul karena perjalanan dan persinggahan manusia di berbagai tempat tujuan. Jadi di dalamnya terdapat unsur dinamik yaitu perjalanan, dan unsur statis yaitu persinggahan.
- c. Tempat tujuan perjalanan dan persinggahan itu berbeda dengan tempat tinggal dan tempat kerja wisatawan sehari-hari, sehingga aktivitas mereka pun berbeda dengan aktivitas penduduk setempat.
- d. Perjalanan dan persinggahan tersebut bersifat sementara, mereka akan kembali ke

tempat tinggal asalnya dalam beberapa hari, minggu, atau bulan.

- e. Kunjungan ke berbagai tempat tujuan itu bukan dimaksudkan untuk bekerja atau mencari nafkah (Gusti, 2019).

2. Kemudahan untuk mencapai destinasi wisata (*Accesibility*)

Dalam suatu perjalanan wisata, terdapat pula faktor yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu faktor aksesibilitas, yang berarti kemudahan yang tersedia untuk mencapai destinasi wisata, yang terkadang diabaikan oleh wisatawan dalam merencanakan perjalanan wisata, sehingga secara umum dapat mempengaruhi budget perjalanan mereka tersebut. *Accessibility* atau aksesibilitas adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi. Banyak sekali wilayah di Indonesia yang mempunyai keindahan alam dan budaya yang layak untuk dijual kepada wisatawan, tetapi tidak mempunyai aksesibilitas yang baik, sehingga ketika diperkenalkan dan dijual, tak banyak wisatawan yang tertarik untuk mengunjunginya. Perlu juga diperhatikan bahwa akses jalan yang baik saja tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana transportasi. Bagi individual tourist, transportasi umum sangat penting karena kebanyakan mereka mengatur perjalanannya sendiri tanpa bantuan travel agent, sehingga sangat bergantung kepada sarana dan fasilitas publik (Gusti, 2014).

Pengertian aksesibilitas tidak terbatas pada alat angkutan (transportasi) yang dapat membawa wisatawan dari tempat asalnya ke tempat dan kembali ketempat asalnya, tetapi juga meliputi semua aspek yang memperlancar dalam melakukan perjalanan. Dilihat dari pemakainya, alat angkutan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu, angkutan yang dapat digunakan untuk penumpang umum maupun wisatawan dan angkutan yang khusus digunakan untuk wisatawan.

Menurut jenisnya angkutan dapat dibedakan ke dalam tiga jenis, yaitu :

- a. Angkutan darat (Kereta Api; Bus; Angkot; Becak; Andong/Delman. dsb.
- b. Angkutan udara : Penerbangan dapat dibedakan menjadi :

1. *Schedul airlines* : yaitu penerbangan yang berjadwal, dengan tarif, rute dan frekuensi yang tetap.
2. *Charter flight* : yaitu penerbangan yang beroperasi baik secara jadwal, maupun tidak, juga dapat melakukan penerbangan berdasarkan permintaan.
3. *Inclusive tour atau paid up air trip* : yaitu perjalanan dimana ongkos angkutan penerbangannya sudah termasuk biaya untuk akomodasi dan biaya-biaya lain yang diperlukan selama melakukan perjalanan wisata
4. Angkutan laut : (Kapal Ferry; Tongkang; Speed Boat; Cruiseship)
(Gusti, 2014).

3. Keramahtamahan

Keramahtamahan berkaitan dengan ketersediaan sebuah organisasi atau orang-orang yang mengurus destinasi tersebut. Ini menjadi penting karena walaupun destinasi sudah mempunyai atraksi, aksesibilitas dan amenities yang baik, tapi jika tidak ada yang mengatur maka ke depannya tidak berjalan dengan baik. Organisasi sebuah destinasi akan melakukan tugasnya seperti sebuah perusahaan. Mengelola destinasi sehingga bisa memberikan keuntungan kepada pihak terkait seperti pemerintah, masyarakat sekitar, wisatawan, lingkungan dan para *stakeholder* lainnya (Suryo, 2012).

C. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan yakni kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi (Indrawati, 2011).

Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen akan loyal terhadap suatu

produk dan jasa tersebut dan dengan mudah mempromosikan produk atau jasa tersebut (Indrawati, 2011).

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi berupa penilaian dari responden penelitian tentang bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut yang diteliti. Lupiyoadi dalam Mardiana dan Rubiyanti (2017) menjelaskan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (kepentingan dan kinerja), perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan antara penilaian wisatawan terhadap kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) atribut. *Importance* adalah penilaian yang diberikan oleh konsumen terkait tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi kepuasan responden. Selanjutnya, *performance* adalah penilaian yang diberikan oleh responden terkait bagaimana kinerja dari atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi kepuasan responden.

Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung akan dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kinerja dan \bar{Y} adalah skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan atribut oleh wisatawan (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015).

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penelitian terdapat kesamaan dalam metode yang digunakan. Atribut wisata memiliki pengaruh daya tarik

wisatawan. Atribut wisata yang diteliti meliputi, wujud fisik (*Tangibility*), keandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*).

Tampubolon *et all* (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa wisatawan dalam mengambil keputusan berkunjung ke destinasi wisata mencari informasi serta tanggapan wisatawan lain terkait wisata tersebut. Atribut yang sangat berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan adalah *tangibility* meliputi, kebersihan toilet, pelayanan pegawai, tersedia lahan parkir, kondisi jalan menuju destinasi wisata. Hal ini juga dibuktikan oleh Setiawan (2019) dan Oktaviani dan Suryana (2006) yang menyatakan bahwa kelompok *tangibility* berpengaruh besar terhadap destinasi wisata. Kelompok *tangibility* dalam penelitiannya meliputi, fasilitas ibadah, ketersediaan kuliner di sekitar destinasi wisata.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andalus dan Kartika (2017) dan Amalia (2018) menyatakan bahwa kelompok *assurance* merupakan atribut yang sangat berpengaruh pada lokasi penelitiannya. Kelompok *assurance* ini meliputi keamanan dan kenyamanan wisatawan dalam berkunjung. Kelompok *reliability* juga menciptakan kepuasan wisatawan. Keramahtamahan serta kesopanan para petugas destinasi wisata dapat menjadi daya tarik wisatawan dalam berkunjung.

F. Kerangka Pemikiran

Destinasi wisata adalah tempat segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang memiliki daya tarik berupa keindahan alam dan sebagainya sehingga menarik wisatawan lokal maupun asing untuk mengunjungi daerah tersebut. Perkembangan destinasi wisata mempengaruhi tingkat perekonomian Indonesia. Apabila wisatawan asing maupun lokal berkunjung ke suatu destinasi wisata mampu meningkatkan Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Segi kepopuleran destinasi wisata akan lebih terkenal di luar negeri maupun dalam negeri apabila memiliki fasilitas yang memadai.

Perkembangan destinasi wisata dipengaruhi oleh atribut yang digunakan oleh destinasi wisata. Atribut destinasi wisata Puncak Mas dikelompokkan menjadi:

1. *Tangibility* meliputi, harga tiket, ketersediaan lahan parkir, penampilan petugas, kebersihan area wisata, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan pondokkan, ketersediaan rumah pohon, ketersediaan wahana permainan, ketersediaan fasilitas ibadah, ketersediaan toilet, ketersediaan kuliner.
2. *Reliability and Responsiveness* meliputi, keramahtamahan dan kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, kecepatan pelayanan petugas, kepekaan petugas terhadap kebutuhan wisatawan.
3. *Assurance* meliputi, keamanan dan kenyamanan wisatawan.

Atribut-atribut yang dinilai ini berpedoman pada penelitian terdahulu dengan topik yang sama. Dimensi kualitas pelayanan digunakan dengan tujuan melihat tingkat kepuasan dan kinerja atribut berdasarkan pendapat wisatawan Puncak Mas.

Pengukuran pelayanan yang dilakukan pada penelitian ini membandingkan persepsi dan harapan wisatawan terhadap atribut-atribut yang terdapat di Puncak Mas sehingga menghasilkan *gap* harapan wisatawan dengan pelayanan yang diterima wisatawan. Diagram alir penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran analisis kepentingan dan kinerja atribut Destinasi Wisata Puncak Mas Bandar Lampung.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah survey. Metode ini digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel. Metode survey digunakan dalam memecahkan isu skala besar yang aktual dengan populasi sangat besar sehingga diperlukan sampel ukuran besar (Ahmadi dan Widodo, 2008).

Metode survey merupakan prosedur dalam penelitian dengan melakukan survey atau memberikan skala pada sampel berisikan opini, sikap, perilaku responden yang dimuat dalam beberapa pertanyaan kuisisioner (Alsa, 2004).

B. Lokasi Penelitian, Responden dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puncak Mas yang terletak di Jl H. Hamim RJP, Sukadanaham Tanjung Karang Barat Bandar Lampung. Penentuan lokasi penelitian ini dipilih secara sengaja (*purposive*). Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus - September 2022. Pertimbangannya adalah Puncak Mas merupakan destinasi satu satunya berbentuk puncak yang memiliki banyak potensi untuk dikembangkan.

Jumlah sampel responden pada penelitian ini sebanyak 70 responden. Pemilihan sampel responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) teknik *accidental sampling* adalah penentuan sampel responden berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan kriteria responden yang ditentukan oleh peneliti dapat dijadikan sampel responden.

Teknik *accidental sampling* diharapkan dapat membantu peneliti dalam mendapatkan sampel responden sesuai dengan kriteria responden. Kriteria sampel responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Wisatawan Puncak Mas berusia 18-40 tahun.
- b. Wisatawan Puncak Mas yang sudah memiliki pendapatan.

C. Konsep Dasar dan Definisi Operasional

1. Wisatawan dalam penelitian ini adalah wisatawan Puncak Mas.
2. Atribut destinasi adalah objek yang di analisis oleh peneliti yang terdapat di Puncak Mas.
3. Kepentingan adalah penilaian wisatawan terhadap objek yang ditawarkan oleh pihak Puncak Mas dengan skor diukur dalam skala likert lima tingkat : 1 - 2 mengukur sikap tidak penting, yakni dari sangat tidak penting sampai tidak penting, skor 3 mengukur sikap netral wisatawan terhadap atribut yang diteliti, skor 4 – 5 mengukur sikap penting hingga sangat penting.
4. Kinerja adalah penilaian wisatawan terhadap kinerja atribut yang terdapat di Puncak Mas. Penilaian ini dihitung dengan skala likert lima tingkat yaitu : 1-2 mengukur sikap sangat tidak puas hingga tidak puas, skor 3 mengukur sikap netral terhadap atribut yang diteliti, skor 4 – 5 mengukur sikap puas sampai sangat puas.
5. Atribut – atribut yang terdapat di Puncak Mas berdasarkan prasurvey adalah sebagai berikut. :
 1. Wujud fisik (*tangibility*)
 - a. Ketersediaan lahan parkir adalah area kendaraan wisatawan.
 - b. Ketersediaan dan kebersihan toilet adalah keadaan serta fasilitas toilet.
 - c. Ketersediaan dan fasilitas ibadah adalah sarana yang disediakan berupa masjid atau mushola.
 - d. Ketersediaan pondokan adalah tempat wisatawan duduk terbuat dari bambu.
 - e. Ketersediaan kuliner adalah tempat makanan atau minuman yang tersedia di Puncak Mas.
 - f. Ketersediaan wahana permainan atau foto adalah tempat bermain wisatawan berupa ayunan, jungkat-jungkit dan tempat foto dari ketinggian.

- g. Penampilan petugas adalah keadaan pakaian atau seragam yang digunakan.
 - h. Harga tiket adalah nominal uang yang harus dikeluarkan wisatawan untuk memasuki area wisata.
2. Keandalan dan ketanggap petugas (*Reliability and Responsiveness*)
 - a. Keramahmatan dan kesopanan petugas adalah sikap petugas terhadap wisatawan.
 - b. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi adalah kesediaan petugas memberikan informasi yang ditunjukkan oleh wisatawan.
 - c. Kecepatan petugas adalah target waktu pelayanan petugas terhadap wisatawan.
 - d. Kesediaan petugas adalah rasa perhatian petugas yang diberikan kepada kebutuhan wisatawan
 - e. Pemahaman petugas adalah kualitas pengetahuan petugas terhadap kebutuhan wisatawan.
 - f. Kepekaan petugas adalah rasa peka yang diberikan petugas kepada wisatawan.
 3. Jaminan (*assurance*)
 - a. Keamanan dan kenyamanan adalah keadaan emosional wisatawan terhadap fasilitas yang diberikan destinasi wisata.
 - b. Keamanan parkir adalah kualitas parkir terhadap gangguan-gangguan yang tidak diinginkan.

D. Jenis Pengumpulan Data

Cara mendapatkan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data primer pada penelitian ini dibedakan menjadi tiga jenis:

1. Wawancara tertutup (Kuesioner)

Penyebaran kuisisioner yang memuat pertanyaan atribut Puncak Mas terhadap responden dengan tujuan mengetahui persepsi pengunjung terhadap atribut yang tersedia di Puncak Mas.

2. Wawancara terbuka

Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tidak terbatas kepada pengelola Punca Mas.

3. Observasi langsung

Pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan tujuan mengetahui secara jelas gambaran objek yang sedang diteliti (Permana dkk, 2020).

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang telah ada seperti, berbagai literatur, buku-buku, internet, jurnal, seperti website Dinas Pariwisata dan website Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung.

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Konsep uji validitas berpedoman pada kelayakan, kebermaknaan, dan kebermanfaatannya sebuah simpulan yang diambil dari skor hasil tes (Azwar, 2016). Uji validitas dibedakan menjadi dua cara yaitu, cara *bivariate correlation pearson* dan *corrected item total correlation*. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan cara *bivariate correlation pearson*. *Bivariate correlation pearson* dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor total butir pertanyaan. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila memiliki korelasi antara skor butir dan skor total pertanyaan (Wiyono, 2011). Uji validitas dengan cara *bivariate correlation pearson* dapat dilakukan dengan rumus :

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

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari.
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item.
- n = Jumlah responden dalam uji instrumen.
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X.
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y.

ΣXY = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y.

ΣX^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai korelasi kepentingan dan kinerja antara skor tiap atribut dan skor total seluruh atribut

P	Atribut	Nilai Korelasi Atribut dengan total skor	
		Kepentingan	Kinerja
P1	harga tiket	0,808	0,825
P2	ketersediaan wahana permainan	0,829	0,479
P3	kebersihan wisata	0,603	0,620
P4	ketersediaan tempat parkir	0,785	0,749
P5	kebersihan toilet	0,585	0,591
P6	ketersediaan tempat sampah	0,621	0,727
P7	ketersediaan fasilitas ibadah	0,823	0,735
P8	ketersediaan pondokan	0,625	0,522
P9	kesopanan dan keramahan petugas	0,515	0,825
P10	keamanan pengunjung	0,792	0,789
P11	kenyamanan pengunjung	0,748	0,562
P12	ketersediaan kuliner	0,714	0,627
P13	penampilan petugas	0,613	0,698
P14	kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan	0,737	0,437
P15	kesediaan petugas dalam membantu wisatawan	0,792	0,576
P16	kepekaan petugas terhadap kebutuhan wisatawan	0,792	0,610
P17	kemampuan petugas dalam berkomunikasi	0,743	0,737

Sumber: Data diolah, 2022

Keterangan :

Nilai r tabel (*critical value*) : 0,361

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh r hitung setiap atribut lebih besar dibanding r tabel (*critical value*) sehingga dapat disimpulkan bahwa 17 atribut dalam penelitian ini dinilai telah valid.

2. Uji Reliabilitas

Istilah reliabilitas sering disamakan dengan *consistency*, *stability*, atau *dependability*, yang pada prinsipnya menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Namun demikian, sebagaimana akan dibicarakan nanti, reliabilitas alat ukur tidak harus selalu diuji dengan melakukan test ulang. Berbagai teknik telah memungkinkan pengujian reliabilitas dengan tidak memerlukan lebih dari satu kali pengukuran.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi atribut-atribut penelitian sebagai alat ukur kepentingan dan kinerja. Variabel dinyatakan reliabel apabila nilai alpha >0,6 (Sujerweni, 2019). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus :

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

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

k = Banyaknya pertanyaan

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

σ_t^2 = Varians total

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas kepentingan dan kinerja atribut Puncak Mas

Jumlah Atribut	Nilai koefisien reabilitas alpha	
	Kepentingan	Kinerja
17	0,938	0,750

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut penelitian valid dan reliabel. Oleh karena itu, atribut-atribut yang tertuang pada kuisioner selanjutnya akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tentang nilai skor kepentingan dan kinerja tiap-tiap atribut Puncak Mas.

F. Metode Analisis Data

1. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan untuk tiap-tiap atribut. Tingkat kesesuaian dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah kinerja suatu atribut telah sesuai dengan kepentingan atribut itu sendiri (Novintara, 2021).

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

\bar{X}_i = Skor penilaian kinerja ke-i

\bar{Y}_i = Skor penilaian kepentingan ke-i

2. *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan mengukur kepuasan pelanggan dalam produk dan layanannya. Pendekatan ini untuk mengenali kepuasan sebagai fungsi dari seberapa penting sebuah produk dan jasa buat konsumen dan performa bisnis dalam penyediaan produk dan jasa. *Importance Performance Analysis* (IPA) tidak hanya menguji performa dari sebuah item tapi juga kepentingan item tersebut sebagai faktor yang menentukan dalam kepuasan pelanggan. *Importance Performance Analysis* (IPA) menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi sekarang yang belum memuaskan.

a. Rata – Rata Skor Kepentingan dan Kinerja Seluruh Wisatawan

$$x = \frac{\sum X_i}{n} \quad y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

keterangan :

x = Skor rata – rata tingkat kinerja

y = Skor rata – rata tingkat kepentingan

$\sum x_i$ = Jumlah skor rata – rata tingkat kinerja ke -i

$\sum y_i$ = Jumlah skor rata – rata tingkat kepentingan ke- i
 n = Jumlah responden

b. Rata – rata Skor Kepentingan dan Kinerja Seluruh Atribut

$$x = \frac{\sum_{q=1}^n x_i}{k}$$

$$y = \frac{\sum_{q=1}^n y_i}{k}$$

Keterangan :

X = Jumlah skor tingkat kinerja atribut ke -i

y = Jumlah skor tingkat kepentingan atribut ke - i

q =1:batas atas skor kepentingan/kinerja n=5

k = Batas bawah skor kepentingan/kinerja q =1

n = Jumlah atribut Puncak Mas

3. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah bangunan yang terdiri dari empat bagian dengan masing-masing bagian dibatasi oleh dua garis lurus yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. X yakni rata – rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan dari seluruh factor atau atribu sedangkan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2011). Gambar diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius IPA.

Kuadran I atau Prioritas Utama

Kuadran 1 terdapat atribut Puncak Mas yang dianggap penting atau sesuai dengan harapan wisatawan namun, memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga pihak Puncak Mas perlu meningkatkan kinerja pada atribut tersebut.

Kuadran II atau Pertahankan Prestasi

Kuadran 2 menunjukkan bahwa terdapat atribut Puncak Mas yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik, atribut yang termasuk pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya.

Kuadran III atau Prioritas Rendah

Kuadran III menunjukkan terdapat atribut Puncak Mas yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang tidak memuaskan wisatawan sehingga pihak Puncak Mas tidak perlu mengalokasikan investasi yang berlebihan pada atribut yang terdapat pada kuadran ini.

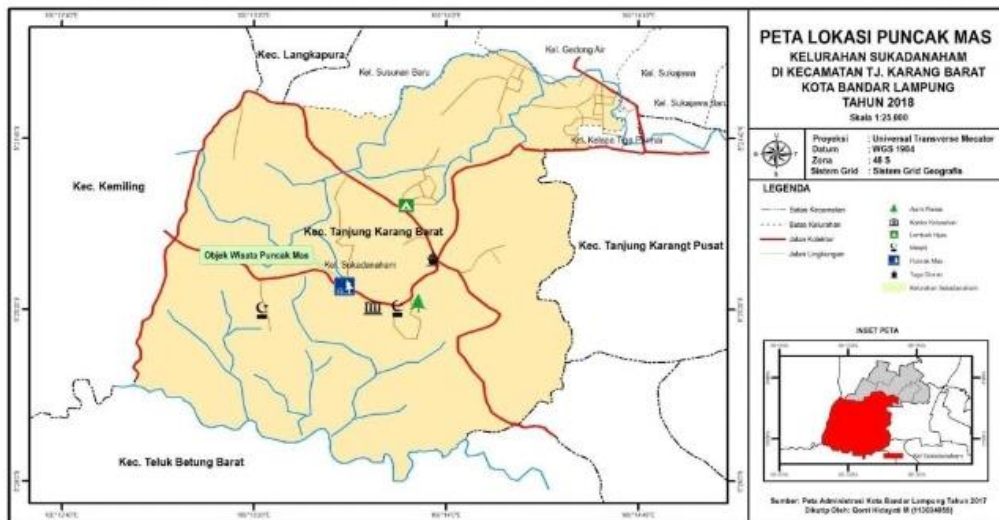
Kuadran IV atau Berlebihan

Atribut Puncak Mas yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang berlebihan sehingga apabila pihak manajemen Puncak Mas meningkatkan atribut yang terdapat pada kuadran ini menyebabkan terjadinya pemborosan sumberdaya.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puncak Mas yang berlokasi di jalan H. Hamim RJP Sukadanaham, Kecamatan Tanjung Karang Barat, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Destinasi wisata Puncak Mas terletak kurang lebih 9 km atau sekitar 20 menit dari pusat Kota Bandar Lampung. Destinasi wisata Puncak Mas merupakan salah satu destinasi wisata yang terdapat di Sukadanaham Bandar Lampung. Peta lokasi Puncak Mas dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Peta lokasi Puncak Mas

Destinasi Puncak Mas merupakan destinasi yang terdapat di Kota Bandar Lampung dengan menyuguhkan pemandangan alam dari ketinggian. Pesona alam yang menawan menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata. Akses jalan menuju destinasi wisata Puncak Mas terbilang cukup mudah. Kualitas jalan yang baik dan lebar mampu dilalui dengan kendaraan roda dua dan roda empat, namun jalan menuju destinasi Puncak Mas harus menanjak dikarenakan lokasi

Puncak Mas di perbukitan. Fasilitas – fasilitas yang disediakan Puncak Mas menjadi penunjang keindahan area wisata Puncak Mas, seperti rumah pohon, pondokkan, taman bermain anak-anak, kuliner, dan mushola.

Destinasi Puncak Mas beroperasi setiap hari dengan jam operasional pukul 08:00 WIB – 21:00 WIB. Destinasi Puncak Mas ramai dikunjungi pada akhir pekan.

B. Pengelolaan Puncak Mas

Puncak Mas merupakan destinasi yang dibawah naungan PT. Tegal Mas Thomas. Destinasi puncak mas awal mulanya adalah sebuah rumah keluarga yang memiliki pemandangan pegunungan dan kota. Kalangan pemuda pemudi banyak yang meminta izin untuk mengambil foto sehingga Thomas Aziz Riska selaku owner memiliki ide untuk menjadikan rumah tersebut sebagai objek wisata yang menyediakan pemandangan kota dari ketinggian dan sampai saat ini destinasi tersebut dinamakan Puncak Mas. Puncak mas dibuka dan didirikan pada awal 8 desember 2016.

Puncak Mas memiliki struktur organisasi pejabat inti dan karyawan. Pejabat inti Puncak Mas yang tertulis pada bagan struktur organisasi meliputi; Komisaris Utama, Komisaris, Direktur Utama, Direktur, *General Manager*, Manajer Keuangan, Manajer Sumber Daya Manusia, Manajer Pengembangan. Karyawan Puncak Mas yang tidak tertulis pada bagan struktur organisasi Puncak Mas meliputi; 1 orang Sekretaris, 1 orang Bendahara, 1 orang *Marketing*, 10 orang *Office Boy*, 2 orang Satpam, 2 orang Supir, 3 orang Kasir, dan 3 orang Penjaga Tiket. Setiap bagian karyawan di Puncak Mas memiliki tugas dan tanggung jawab masing- masing sebagai berikut :

1. Komisaris utama, merupakan pemilik atau *owner* Puncak Mas. Komisaris utama mengawasi, mengontrol operasioan Puncak Mas.
2. Komisaris, merupakan petugas Puncak Mas yang bertanggungjawab kepada komisaris utama perihal seluruh operasional Puncak Mas, menentukan gaji pegawai dan melaporkannya kepada komisaris utama

3. Direktur utama, merupakan petugas Puncak Mas yang bertanggungjawab menerima seluruh laporan yang diberikan oleh Direktur.
4. Direktur, merupakan petugas Puncak Mas yang bertanggungjawab mengawasi pekerjaan *general manager*.
5. *General Manager*, merupakan bagian yang bertanggung jawab pada seluruh operasional Puncak Mas. General manager memiliki tugas mengawasi dan mengecek pekerjaan para manajer bawahannya yaitu, manajer pengembangan, manajer keuangan, manajer Sumber Daya Manusia.
6. Manajer Pengembangan, merupakan bagian yang bertanggung jawab pada riset pasar, memastikan semua produk yang dikelola pada Puncak Mas beresonansi pada wisatawan serta bekerjasama pada bagian untuk memasarkan destinasi Puncak Mas.
7. Manajer Sumber Daya Manusia, merupakan bagian yang bertanggungjawab pada penerimaan karyawan baru dan mengontrol kinerja karyawan bawahannya. Manajer Sumber Daya Manusia bertugas membuat surat pemecatan karyawan atas perintah *General Manager*.
8. Manajer Keuangan, merupakan bagian yang bertugas mengelola seluruh anggaran masuk keluar, menerima laporan bulanan keuangan dari bendahara.
9. Sekretaris, merupakan bagian yang bertanggungjawab membuat dan menerima surat masuk dan keluar, membuat data inventaris Puncak Mas.
10. Bendahara, merupakan bagian yang bertanggungjawab membuat laporan bulanan keuangan Puncak Mas.
11. *Marketing*, merupakan bagian yang bertanggungjawab pada bidang pemasaran, bekerjasama dengan Manajer Pengembangan dalam membuat strategi pemasaran Puncak Mas.
12. *Office boy*, merupakan bagian yang bertanggungjawab pada seluruh kebersihan dan keindahan area wisata Puncak Mas.
13. Satpam, merupakan bagian yang bertanggungjawab pada keamanan area wisata Puncak Mas.
14. Supir, merupakan bagian yang bertugas mengoperasikan kendaraan roda empat dalam kebutuhan perjalanan owner dan karyawan.

15. Penjaga tiket, merupakan bagian yang bertugas menjaga tiket masuk wisata.
 Bagan struktur organisasi Puncak Mas dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Bagan struktur organisasi Puncak Mas

Puncak Mas merupakan destinasi wisata yang banyak di kunjungi wisatawan. Harga tiket masuk Puncak Mas baik kendaraan roda dua maupun roda empat sebesar Rp20.000 per orang. Puncak Mas menyediakan fasilitas berupa lahan parkir dengan biaya Rp5.000 untuk roda dua dan Rp10.000 untuk roda empat, pondokan, wahana permainan, toilet, fasilitas ibadah, ketersediaan kuliner, dan rumah pohon yang dapat digunakan wisatawan melihat pemandangan dari ketinggian.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilitan dan pembahasan, kesimpulan dari penilitian ini adalah sebagai berikut.

1. Seluruh atribut yang diteliti berjumlah 17 atribut dinilai penting oleh wisatawan. Atribut tersebut meliputi; harga tiket, ketersediaan lahan parkir, penampilan petugas, kebersihan area wisata, kebersihan tempat sampah, ketersediaan pondokan, ketersediaan rumah pohon, ketersediaan wahana permainan, ketersediaan fasilitas ibadah, ketersediaan kuliner, kebersihan toilet, keramahtamahan dan kesopanan petugas, kecepatan pelayanan petugas, kepekaan petugas terhadap kebutuhan wisatawan, keamanan wisatawan, kenyamanan wisatawan.
2. Atribut yang dinilai memuaskan oleh wisatawan adalah atribut kebersihan area wisata, kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, keamanan wisatawan, kenyamanan wisatawan, ketersediaan rumah pohon, ketersediaan tempat duduk atau pondokan, penampilan petugas, dan kemampuan petugas dalam berkomunikasi.
3. Atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah atribut kebersihan area wisata, kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, keamanan wisatawan, kenyamanan wisatawan, ketersediaan tempat sampah. Atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut harga tiket, ketersediaan fasilitas ibadah, keramahtamahan dan kesopanan petugas, dan ketersediaan tempat parkir.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penilitan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi pihak Destinasi Puncak Mas, peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas kinerja yang masih dinilai rendah oleh wisatawan yaitu, atribut harga tiket, atribut ketersediaan fasilitas ibadah, keramahtamahan dan kesopanan petugas, dan atribut ketersediaan lahan parkir. Atribut harga tiket dapat ditingkatkan kinerjanya dengan mengurangi atau memberikan harga promo hari-hari tertentu. Atribut ketersediaan fasilitas ibadah dapat ditingkatkan dengan memindahkan lokasi tempat ibadah ke suatu ruangan yang nyaman dan tersedia berbagai fasilitas lainnya seperti, sajadah, mukenah, pendingin ruangan, dan penunjuk arah kiblat. Atribut keramahtamahan dan kesopanan petugas dapat ditingkatkan kinerjanya dengan melakukan penyambutan wisatawan yang berkunjung. Atribut ketersediaan lahan parkir dapat ditingkatkan dengan mengurangi atau menggratiskan biaya parkir.
2. Bagi peneliti lain, disarankan untuk melakukan penelitian dengan objek yang sama, namun dengan topik yang berbeda seperti strategi pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu dan Widodo Supriyono. 2008. *Psikologi Belajar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Andalas, P.R. dan Kartika, L.N. 2017. Arti Penting dan Kinerja Atribut Pusat Perbelanjaan Yang Dipersepsikan Oleh Wisatawan Nusantara di Kota Yogyakarta. *Jurnal Riset dan Manajemen Bisnis*, 12(1):35-53.
- Amalia, F.R., Wijayanti, T., dan Rahayu, N.R. 2018. Pemetaan dan Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Wisata Pantai Cemara Banyuwangi. *Jurnal of Tourism and Creativity*, 2(2);178-189.
- Arikunto, S. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Asmadi, Alsa. 2004. *Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikolog*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Azwar, S. 2016. *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2022. *Proporsi Kontribusi Pariwisata Terhadap PDB*. www.bps.go.id. diakses pada tanggal 17 September 2021.
- Badan Pusat Statistik. 2021. *Jumlah Devisa Sektor Pariwisata (Miliar US \$)*. www.bps.go.id. diakses pada tanggal 17 September 2021.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara*. www.bps.go.id. diakses pada tanggal 01 Oktober 2021.
- Bella, J.N., Marta, O. dan Sangat, L. 2019. Aspek Tangibel pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. 5(67);51-59.
- Dewi, S.K., Restuputri, D.P. dan Sulaksmi, A. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Seminar Teknologi dan Rekayasa*.

- Fadilah, I.P. 2017. *Tingkat Kepentingan dan Pelaksanaan Sarana Wisata Bagi Wisatawan Melalui Metode Importance Perfomance Analysis di Objek Wisata Pantai Ketaping Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi.
- Fanggidae, R.P.C. dan Bere, M.L.R. 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur dan Fasilitas*, 4(1);53-66.
- Fitrianti, S., Iis, I., Nova, S. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau. *Jurnal Polibisnis*. Vol. 6:2.
- Gusti, I. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish. Yogyakarta.
- Hanunnindya, P.R., Agam, M. 2022. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Destinasi Wisata Taman Tebing Breksi Berdasarkan Persepsi Wisatawan. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*. Vol 22:2
- Hudiono, R. 2022. Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia terhadap Kecenderungan Berwisata Selama Covid 19. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. 5(2).
- Ihsani, D.W. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung, Jawa Barat*. Skripsi. Departemen Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Ikasari, H., Ida, F. 2017. Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan Importance Perfomance Analysis. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu*.
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1):
- Lande, B., H. 2022. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Wisata Tanjung Bajau Singkawang. *Jurnal Untan* Vol 2. No. 2
- Lupiyoadi, R. dan Ikhsan, R.B. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardiana, I. dan Rubiyanti, R.N. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Menggunakan Metode Importance Perfomance Anlysis (IPA). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Entrepreneurship*, 11(1):47-58.

- Ma'arif, T., N., dan Endi, S., dan Novita., E., K. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sarana Wisata Untuk Perancang Strategi Pemasaran Pantai Kuwaru Kabupaten Bantul D.I. Yogyakarta. *Agroindustrial Technology Journal*. 02:01.
- Novintara, I.A.V. 2021. *Analisis Kepentingan Kinerja Atribut Destinasi Wisata Pantai Mutun di Provinsi Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung. Lampung.
- Oktaviani, R.W. dan Suryana, R.N. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Wisata Agro. *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1):41-58.
- Parasuraman, A. 2001. The Behavior Consequences of service Quality. *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Permana, R. A., Harianto, S. P., Winarno, G. D. dan Dewi, B. S. 2020. *Persepsi Wisatawan Terhadap Pengembangan Wisata Puncak Mas Lampung*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Lampung. Lampung.
- Pratama, I., P., dan Helma. 2019. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Perfomance Analysis*. *Jurnal UNPjoMath Vol 2 No. 4*
- Sujarweni, V.W. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Suryo. 2012. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Andi Publishing Yogyakarta. Yogyakarta.
- Setiawan, M.R. 2019. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Pariwisata Syariah Dikawasan Wisata Iboih Kota Sabang (Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis). *Jurnal of Islamic Studies*, 6(1):15-26.
- Septiningtrias, A. 2011. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Perfomance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Obyek Wisata Rembangan Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Sitorus, M. 2009. Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayann Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Administrator Jurnal Borneo*, 5(1).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet. Bandung.

- Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetak Keempat*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Sumawidari, I., A., dan Kadek, M., 2020. Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Tegunungan Waterfall Gianyar, Bali. *Jurnal Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif*. Vol 6:2.
- Tampubolon, S.L., Simanjuntak, D.W.S. 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*, 9(2):141-151.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ulum, M. 2016. Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Stikes. Malang.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.