

**PERBEDAAN PENILAIAN ANTARA PENGUNJUNG HARI KERJA DAN
AKHIR PEKAN TERHADAP ATRIBUT OBJEK WISATA
KAMPOENG VIETNAM DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

Muhammad Adhitya Gumay
2054131019



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRACT

DIFFERENCES IN ASSESSMENT BETWEEN WEEKDAY AND WEEKEND VISITORS ON THE ATTRIBUTES OF KAMPOENG VIETNAM TOURIST ATTRACTION IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Muhammad Adhitya Gumay

This research aims to analyze the differences between weekday visitors and weekend visitors in assessing and ranking the importance attributes of the Kampong Vietnam tourist attraction, as well as to identify which attributes need to be improved and which should be maintained in terms of performance. This research uses a survey method by interviewing 35 samples of weekday visitors and 35 samples of weekend visitors on 16 attributes. The sample selection was conducted using probability sampling methods. Data analysis using the Mann-Whitney test and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the Mann-Whitney test indicate that there is a significant difference between the assessments of weekday visitors and weekend visitors regarding the importance level of the attributes of amusement rides, accommodations, and the tranquility of tourists. The ranking results from weekday visitor assessments indicate that the attributes of photo spots, scenery, and air quality are the highest rated; while the weekend visitor assessments show that the attributes of price, photo spots, and play attractions received the highest rankings. Meanwhile, the IPA results indicate that there are six attributes with different levels of importance and performance between weekday visitors and weekend visitors. Furthermore, the combined results of the IPA analysis for weekday visitors and the IPA for weekend visitors conclude that there are five attributes that need improvement and eight attributes that should maintain their performance.

Keywords: *attribute, importance performance analysis (ipa), mann-whitney, weekday visitors and weekend visitors.*

ABSTRAK

PERBEDAAN PENILAIAN ANTARA PENGUNJUNG HARI KERJA DAN AKHIR PEKAN TERHADAP ATRIBUT OBJEK WISATA KAMPOENG VIETNAM DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Muhammad Adhitya Gumay

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan dalam menilai, serta merangking atribut kepentingan objek wisata Kampong Vietnam dan mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mewawancarai 35 sampel responden pengunjung hari kerja dan 35 pengunjung akhir pekan pada 16 atribut. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling*. Analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil uji *Mann-Whitney* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penilaian pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan terhadap tingkat kepentingan atribut wahana bermain, penginapan, dan ketenangan pengunjung berwisata. Hasil perangkingan pada penilaian pengunjung hari kerja menunjukkan bahwa atribut spot foto, pemandangan, dan udara; dan pada penilaian pengunjung akhir pekan menunjukkan bahwa atribut harga, spot foto, dan wahana bermain mendapatkan rangking tertinggi. Sementara, hasil IPA menunjukkan bahwa terdapat enam atribut yang berbeda kepentingan dan kinerjanya antara pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan. Selanjutnya, hasil gabungan analisis IPA pada pengunjung hari kerja dan IPA pada pengunjung akhir pekan menyimpulkan bahwa ada lima atribut yang perlu ditingkatkan dan delapan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya.

Kata kunci: atribut, *importance performance analysis* (ipa), *mann-whitney*, pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan.

**PERBEDAAN PENILAIAN ANTARA PENGUNJUNG HARI KERJA DAN
AKHIR PEKAN TERHADAP ATRIBUT OBJEK WISATA
KAMPOENG VIETNAM DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Muhammad Adhitya Gumay

Skripsi

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

Pada

**Jurusan Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi

**: PERBEDAAN PENILAIAN ANTARA
PENGUNJUNG HARI KERJA DAN
AKHIR PEKAN TERHADAP ATRIBUT
OBJEK WISATA KAMPOENG
VIETNAM DI KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Muhammad Adhitya Gumay

Nomor Pokok Mahasiswa

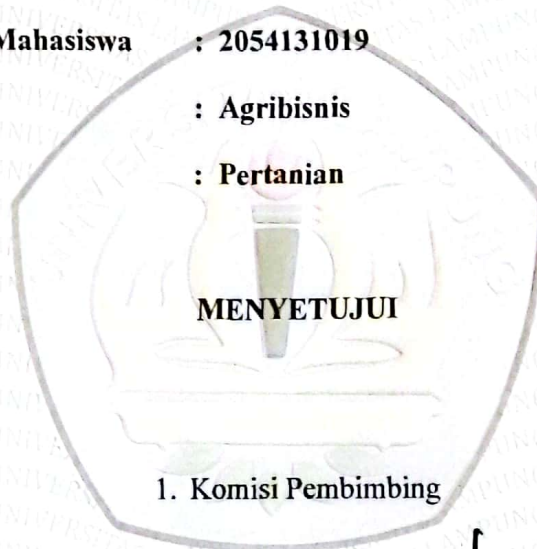
: 2054131019

Program Studi

: Agribisnis

Fakultas

: Pertanian



1. Komisi Pembimbing

Ir. Agus Hudoyo, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196008181986101001

Yuliana Saleh, S.P., M.Si.
NIP. 198807302015042002

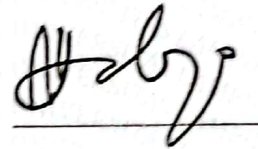
2. Ketua Jurusan

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

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

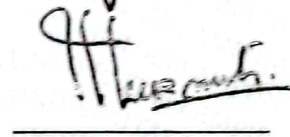
Ketua : Ir. Agus Hudoyo, M.Sc., Ph.D.



Sekretaris : Yuliana Saleh, S.P., M.Si.



Anggota : Dr. Ir. Ktut Murniati, M.T.A.



2. Dekan Fakultas Pertanian



Dr. H. Kuswanta Futas Hidayat, M.P.

NIP. 196411181989021002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Oktober 2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Adhitya Gumay
NPM : 2054131019
Program Studi : Agribisnis
Jurusan : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Perbedaan Penilaian Antara Pengunjung Hari Kerja dan Akhir Pekan Terhadap Atribut Objek Wisata Kampoeng Vietnam di Kota Bandar Lampung”** ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan 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, 23 Oktober 2024



Muhammad Adhitya Gumay

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Padang pada tanggal 19 Maret 2002, sebagai anak kedua dari pasangan Bapak Ujang Sugihardi, S.H. dan Ibu Netti Erni. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Al-Azhar 2 Bandar Lampung lulus pada tahun 2014, Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 21 Bandar Lampung lulus pada tahun 2017, dan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 12 Bandar Lampung lulus pada tahun 2020. Penulis diterima di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada tahun 2020 melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN).

Penulis mengikuti kegiatan Praktik Pengenalan Pertanian (*Homestay*) selama 7 hari di Desa Kotajawa, Kecamatan Way Khilau, Kabupaten Pesawaran pada tahun 2021. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pahmungan, Kecamatan Pesisir Tengah, Kabupaten Pesisir Barat selama 40 hari pada bulan Januari hingga Februari 2023. Selanjutnya, pada bulan Juni hingga Agustus 2023 penulis melaksanakan Praktik Umum di PT. Sang Hyang Seri Cabang Pemasaran Lampung selama 40 hari kerja efektif. Penulis pernah mengikuti program Riset MBKM pada bulan Mei hingga Agustus 2022. Semasa kuliah, penulis juga aktif sebagai anggota bidang 4 yaitu Kewirausahaan di Himpunan Mahasiswa Jurusan Agribisnis (Himaseperta) Fakultas Pertanian Universitas Lampung periode tahun 2020 hingga tahun 2023.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahiim,

Allahuma shalli 'ala Muhammad wa'ala aali Muhammad

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Perbedaan Penilaian Antara Pengunjung Hari Kerja dan Akhir Pekan Terhadap Atribut Objek Wisata Kampong Vietnam di Kota Bandar Lampung”** ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak akan terealisasi dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Kuswanta Futas Hidayat, M.P., sebagai Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
2. Dr. Teguh Endaryanto, S.P., M.Si., sebagai Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
3. Dr. Yuniar Aviati Syarief, S.P., M.T.A., sebagai Sekretaris Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
4. Dr. Novi Rosanti, S.P., M.E.P., sebagai Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
5. Dr. Ir. Dwi Haryono, M.S., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, saran, arahan, motivasi, dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Ir. Agus Hudoyo, M.Sc., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Pertama skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, motivasi, dukungan, saran dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta kesabarannya untuk memberikan bimbingan sepenuh hati kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Yuliana Saleh, S.P., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Kedua yang bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, bimbingan, semangat dan nasihatnya selama proses penyelesaian skripsi.
8. Dr. Ir. Ktut Murniati, M.T.A., sebagai Dosen Pembahas atau Penguji untuk ketulusannya dalam memberikan masukan, arahan, motivasi, saran, dan ilmu yang bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung untuk semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Lampung.
10. Seluruh staff di Jurusan Agribisnis Universitas Lampung, Mba Iin, Mba Lucky, Mas Boim, Pak Bukhari atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
11. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Ujang Sugihardi, S.H. dan Ibunda Netti Erni, sebagai tanda bakti dan hormat, serta terimakasih yang tak terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kekuatan, semangat untuk terus berjuang, serta doa terbaik, nasihat, dan kasih sayang yang tiada tara kepada penulis untuk selalu sabar menikmati proses dan memberikan yang terbaik. Serta mbaku yaitu, Sabitha Khariza Gumay yang selalu menemani, menghibur dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat seperjuangan Musuhan, Kiprat, Jawin, Bunda, Rimmwah, dan Mpok. Terima kasih atas masukan, saran, semangat, kerjasama, kebersamaan, keceriaan, kesabaran, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
13. Teman seperjuangan Pojok N, Chesta, Ridho, Fahmi, Yuwen, Pandu, Adrian, Rainhard, Aldi, Rahul, dan Jaki. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat seperbimbingan dan seperjuangan, Daffa, Fionna, April, Eka, dan Shella untuk kebersamaan selama bimbingan serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.

15. Sahabat Hum Oniel untuk kebersamaan dalam suka duka, bantuan, perhatian, dan kesabarannya menghadapi penulis selama perkuliahan dan seterusnya sampai setelah lulus.
16. Keluarga besar Agribisnis 2019 dan 2020 Universitas Lampung dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
17. Almamater tercinta dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Mohon maaf atas segala kesalahan dan kekhilafan selama proses penulisan skripsi ini.

Bandar Lampung, 23 Oktober 2024

Penulis,

Muhammad Adhitya Gumay

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Pariwisata	8
2.1.2. Pariwisata Alam	8
2.1.3. Kepuasan Pengunjung.....	9
2.1.4. Atribut Tempat Wisata.....	10
2.1.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	11
2.1.6. Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Kerangka Pemikiran.....	17
III. METODE PENELITIAN	20
3.1. Metode Penelitian	20
3.2. Konsep Dasar dan Batasan Operasional	20
3.3. Lokasi Penelitian, Responden dan Waktu Penelitian	25
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.5.1. Uji Validitas	27
3.5.2. Uji Reliabilitas	30
3.6. Metode Analisis Data.....	31
3.6.1. Uji <i>Mann-Whitney</i>	32
3.6.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	36
4.2. Keadaan Umum Kecamatan Kemiling	37
4.3. Keadaan Umum Objek Wisata Kampong Vietnam	39
4.4. Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Kampong Vietnam	41
4.4.1. Usia dan Jenis Kelamin Pengunjung.....	41
4.4.2. Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir	42
4.4.3. Jarak Tempuh dan Alat Transportasi	43

4.4.4. Waktu Tempuh.....	45
4.4.5. Jumlah Kunjungan	45
4.5. Perbedaan Penilaian Atribut Kepentingan	46
4.6. Perbedaan Perangkingan Atribut Kepentingan	46
4.7. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	52
4.7.1. Prioritas Utama dan Pertahankan Prestasi (Kuadran I dan II)	54
4.7.2. Prioritas Rendah (Kuadran III).....	61
4.7.3. Berlebihan (Kuadran IV).....	64
V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pembagian waktu wawancara	26
2. Hasil uji validitas pada tingkat kepentingan	29
3. Hasil uji validitas pada tingkat kinerja.....	30
4. Nilai bobot tingkat kepentingan dan kinerja	32
5. Sebaran pengunjung berdasarkan usia dan jenis kelamin	42
6. Karakteristik pengunjung berdasarkan pekerjaan dan pendidikan terakhir ...	43
7. Karakteristik pengunjung berdasarkan jarak tempuh dan alat transportasi ...	44
8. Karakteristik pengunjung berdasarkan waktu tempuh.....	45
9. Karakteristik pengunjung berdasarkan jumlah kunjungan.....	45
10. Skala interval tingkat kepentingan.....	46
11. Sebaran penilaian atribut kepentingan	47
12. Sebaran perangkungan atribut kepentingan	50
13. Analisis atribut hasil diagram IPA hari kerja dan akhir pekan	55
14. Analisis atribut hasil diagram IPA pada kuadran III.....	62
15. Analisis atribut hasil diagram IPA pada kuadran IV	64
16. Penelitian terdahulu.....	76
17. Identitas dan karakteristik responden objek wisata di Kampong Vietnam ..	90
18. Skor uji validitas kepentingan pada hari kerja dan akhir pekan di Kampong Vietnam	93
19. Skor uji validitas kinerja pada hari kerja dan akhir pekan di Kampong Vietnam.....	95
20. Hasil uji validitas kepentingan pada hari kerja dan akhir pekan di Kampong Vietnam	97
21. Hasil uji validitas kinerja pada hari kerja dan akhir pekan di Kampong Vietnam.....	98

22. Hasil uji reliabilitas kepentingan pada hari kerja dan akhir pekan di Kampoeng Vietnam	99
23. Hasil uji reliabilitas kinerja pada hari kerja dan akhir pekan di Kampoeng Vietnam.....	100
24. Sebaran skor penilaian kepentingan pada hari kerja dan akhir pekan di Kampoeng Vietnam	101
25. Sebaran skor penilaian kinerja pada hari kerja dan akhir pekan di Kampoeng Vietnam	103
26. Sebaran skor penilaian kepentingan pada hari kerja di Kampoeng Vietnam.....	105
27. Sebaran skor penilaian kinerja pada hari kerja di Kampoeng Vietnam	106
28. Sebaran skor penilaian kepentingan pada akhir pekan di Kampoeng Vietnam.....	107
29. Sebaran skor penilaian kinerja pada akhir pekan di Kampoeng Vietnam ...	108
30. Hasil uji statistik <i>Mann-Whitney</i> kepentingan dengan SPSS di Kampoeng Vietnam.....	109
31. Hasil uji IPA pada hari kerja dan akhir pekan di Kampoeng Vietnam.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran perbedaan penilaian antara pengunjung hari kerja dan akhir pekan terhadap atribut objek wisata Kampoeng Vietnam di Kota Bandar Lampung	19
2. Diagram kartesius.....	34
3. Lokasi objek wisata Kampoeng Vietnam	40
4. Diagram kartesius uji IPA hari kerja.....	53
5. Diagram kartesius uji IPA akhir pekan	53

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan keindahan alam, flora, fauna, keragaman suku, agama dan ras, yang semuanya memiliki kekayaan budaya yang sangat beragam, dimana keberagaman tersebut memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan memberikan manfaat ekonomi serta budaya. Dengan berfokus pada pelestarian lingkungan dan pemanfaatan warisan budaya, Indonesia dapat memastikan pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan dalam tahun-tahun mendatang dan menjadi keuntungan dalam memajukan dan berkembangnya negara serta dapat dijadikan sebagai sumber pendapatan dalam bentuk devisa (Tungga, Soegoto, dan Poluan, 2022).

Sektor pariwisata bukan hanya sebagai penyumbang devisa negara, akan tetapi sebagai komponen yang memiliki dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi yang dapat membantu perekonomian bagi negara maupun masyarakat, memiliki peran strategis yang terkait dengan ketersediaan berbagai komoditas yang mendukung industri pariwisata, termasuk transportasi, akomodasi, hiburan, layanan, dan sejenisnya (Lauw, Sudiarta, dan Agus, 2022). Persaingan dalam berwisata dapat mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanan, yang pada gilirannya memberikan manfaat bagi wisatawan. Menurut data Badan Pusat Statistik (2020), perusahaan objek daya tarik wisata komersial di Indonesia berjumlah 2.552 perusahaan. Pengembangan sektor pariwisata di Indonesia dapat dengan mudah dilakukan melalui perbaikan infrastruktur, peningkatan keamanan dan manajemen yang efektif, sehingga dapat menciptakan sektor pariwisata yang diminati, baik oleh wisatawan lokal maupun asing dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik (2022), kunjungan wisatawan pada 2022 di

Indonesia berjumlah 734.864.693 pengunjung yang lebih tinggi dari kunjungan wisatawan pada 2021 yaitu berjumlah 613.299.459 pengunjung.

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak paling selatan di Pulau Sumatera yang memiliki potensi alam dan objek wisata yang menjadi destinasi wisata, karena keindahan alamnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung (2022), Provinsi Lampung memiliki 13 kabupaten dan 2 kota. Provinsi Lampung menyimpan keanekaragaman sumber daya alam yang beragam jenisnya seperti, wisata alam, budaya, baik alami maupun buatan yang tersebar di wilayah Provinsi Lampung. Berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung (2021), jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Provinsi Lampung pada 2021 berjumlah 2.937.395 jiwa dan wisatawan mancanegara berjumlah 1.757 jiwa, kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 2.548.394 jiwa wisatawan nusantara dan 1.531 jiwa wisatawan mancanegara. Peningkatan jumlah kunjungan pada data tersebut menunjukkan bahwa Provinsi Lampung memiliki beragam objek wisata alam yang dapat menarik wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Kota Bandar Lampung merupakan ibukota Provinsi Lampung yang memiliki beberapa kawasan yang berpotensi sebagai tempat pariwisata, karena didukung dengan terdapatnya topografi perbukitan dan dataran rendah yang dekat dengan pantai. Kota Bandar Lampung memiliki beberapa tujuan objek wisata yang terbuka untuk dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara berkat pesona wisatanya yang menakjubkan dan terdapat beragam tempat wisata alam yang siap dinikmati. Pemanfaatan sumber daya alam sebagai kawasan objek wisata atau yang dikenal dengan wisata alam merupakan salah satu upaya untuk menggali dan meningkatkan nilai tambah bagi sumber daya alam dan lingkungan tersebut. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung (2020), terdapat 63 objek wisata diantaranya 30 objek wisata alam, 12 wisata budaya, dan 21 objek wisata buatan. Objek wisata ini didukung oleh pemerintah setempat, karena merupakan aset penting yang dimiliki pemerintah Kota Bandar Lampung. Salah satu objek wisata yang memperkenalkan keindahan alam berada di Kecamatan Kemiling.

Kecamatan Kemiling merupakan tempat objek wisata alam yang banyak dijumpai, salah satunya objek wisata alam perbukitan. Upaya pembangunan sektor pariwisata di Kecamatan Kemiling memiliki tujuan utama, yaitu menciptakan objek wisata yang memberikan manfaat ekonomi bagi warga setempat serta pengunjung, baik dari dalam maupun luar Kota Bandar Lampung. Peningkatan kualitas lingkungan merupakan salah satu aspek yang diperhatikan dalam pembangunan yang menjadi bagian integral dari pengalaman berwisata. Melalui pengembangan sektor pariwisata diharapkan dapat membuka peluang usaha baru dan meningkatkan taraf hidup yang dapat dicapai melalui pemberian layanan jasa dan perkembangan industri pariwisata dengan memanfaatkan keberadaan serta partisipasi aktif masyarakat setempat yang tinggal di sekitar objek wisata seperti wisata Kampoeng Vietnam, yang terletak di Kelurahan Sumber Agung, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung.

Objek wisata yang berada di Kecamatan Kemiling yaitu objek wisata Kampoeng Vietnam. Objek wisata ini tidak hanya memperhatikan kualitas dalam menyediakan pengalaman berwisata, namun juga harus memperhatikan kepuasan pengunjung dalam berwisata. Daya tarik dari objek wisata Kampoeng Vietnam terdapat pada keindahan perbukitan alam yang masih asri, keunikan, serta kesejukan yang terdapat pada objek wisata ini yang menjadikan tempat ini banyak dikunjungi pengunjung. Penilaian kepuasan pengunjung dalam berwisata dapat dilihat dalam menilai atribut-atribut yang mempengaruhi pengunjung. Jika atribut berlebihan dianggap kurang penting, namun kinerjanya telah baik akan membuat biaya tidak efisien dan biaya tersebut bisa digunakan untuk mengoptimalkan atribut-atribut yang dianggap penting bagi konsumen. Hal tersebut yang melatarbelakangi penelitian di objek wisata Kampoeng Vietnam yaitu untuk melihat apakah atribut-atribut objek wisata Kampoeng Vietnam mampu bertahan dan berkembang pada saat waktu hari kerja dan akhir pekan dengan atribut yang ada dan dapat memuaskan pengunjung, serta akan mempertahankan pelanggan yang setia dan memperoleh pelanggan baru lainnya.

1.2. Rumusan Masalah

Kota Bandar Lampung memiliki salah satu objek wisata yang menawarkan pemandangan yang berada di perbukitan kepada pengunjungnya, spot foto yang memperlihatkan pemandangan hijau di bawahnya dan lingkungan yang masih asri menjadikan modal utama keberlangsungan pengembangan wisata ini. Salah satu objek wisata tersebut adalah Kampoeng Vietnam. Jarak tempuh Kampoeng Vietnam dari pusat Kota Bandar Lampung adalah 11 km atau sekitar 24 menit dengan menggunakan kendaraan sepeda motor (Google Maps, 2023). Objek wisata yang resmi dibuka sejak tahun 2020 ini mempunyai harapan ke depan untuk meningkatkan jumlah wisatawan melalui perbaikan kualitas lingkungan, pelayanan dan fasilitas, serta memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar objek wisata dan menjadi salah satu objek wisata yang banyak diminati wisatawan di Kota Bandar Lampung.

Kampoeng Vietnam sebagai destinasi wisata memiliki potensi besar untuk dikembangkan. Akses menuju tempat wisata ini sangat mudah bagi pengunjung, karena letaknya yang sangat dekat dengan pusat kota. Selain kemudahan akses dalam berkunjung, daya tarik dari objek wisata ini terletak pada keunikan penggabungan alam dengan unsur buatan manusia, dimana pengunjung dapat menikmati pemandangan alam yang asri, perbukitan yang hijau, dan pemandangan indah dari berbagai sudut pandang yang dihiasi dengan kreativitas unik. Objek wisata Kampoeng Vietnam ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang nyaman, seperti tempat refleksi yang menenangkan dengan pemandangan yang indah, *live music*, area bermain anak-anak, pondokan yang menarik, penginapan yang nyaman, serta kafe yang menyediakan makanan dan minuman. Semua fasilitas ini bertujuan untuk memudahkan dan memikat para pengunjung.

Dunia bisnis selalu berkaitan dengan pesaing bisnis. Persaingan bisnis semakin lama akan semakin ketat. Bisnis harus terus beradaptasi untuk tetap bertahan dan tetap menguntungkan, agar bisa memenuhi kebutuhan pengunjung dan mampu menjaga kinerja atribut. Objek wisata Kampoeng Vietnam yang berada di Kecamatan Kemiling memiliki banyak pesaing, karena pada daerah tersebut

berlokasi di area perbukitan, sedangkan untuk objek wisata yang menawarkan pemandangan hijau di daerah tersebut cukup banyak seperti, wisata Lengkung Langit, Bukit Sakura, Jukung Vietnam, Tebing Vietnam, Sky Garden. Pengelola objek wisata harus terus memperhatikan kinerja atribut yang dirasa harus ditingkatkan demi mempertahankan usaha bisnis, agar terus bisa bersaing dengan usaha lain, karena pengunjung memiliki harapan pelayanan seperti pemandangan yang asri, udara yang sejuk, ketenangan, kenyamanan, kebersihan dan lainnya. Hal tersebut yang dinamakan atribut pada objek wisata Kampoeng Vietnam yang harus diperhatikan oleh pengelola objek wisata. Jika atribut tersebut tidak ditingkatkan, maka pengunjung akan merasa tidak puas yang menyebabkan munculnya keluhan, sehingga menimbulkan keputusan pengunjung untuk tidak datang ke objek wisata yang sama.

Peningkatan kepuasan pengunjung memberikan perhatian kepada berbagai aspek di wisata Kampoeng Vietnam. Wisatawan menilai daya tarik tempat ini berdasarkan berbagai faktor, seperti tingkat keamanan, keindahan alam, kebersihan dan ketersediaan wahana permainan. Pihak pengelola wisata Kampoeng Vietnam perlu memahami bagaimana wisatawan menilai atribut-atribut ini, serta memahami pentingnya dan kinerja setiap atribut yang ada pada objek wisata. Pihak pengelola perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan persepsi pengunjung dalam menilai tingkat kepentingan dan kinerja tersebut, agar pengelola objek wisata mengetahui sejauh mana pengunjung hari kerja dan akhir pekan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini akan membantu pengelola objek wisata dalam menentukan atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan serta atribut apa saja yang perlu ditingkatkan kinerjanya pada saat hari kerja dan akhir pekan untuk memuaskan para wisatawan.

Waktu pengunjung dalam berwisata dibedakan pada waktu hari kerja dan akhir pekan. Pengunjung pada akhir pekan cenderung memiliki waktu lebih lama untuk menghabiskan di tempat wisata, sementara pada hari kerja, mereka mungkin memiliki keterbatasan waktu karena kewajiban kerja atau sekolah. Dengan memahami pola kunjungan pada akhir pekan dan hari kerja, pengelola tempat wisata dapat merencanakan penggunaan sumber daya mereka secara lebih efisien.

Pentingnya memantau kunjungan pada akhir pekan dan hari kerja secara terpisah, pengelola tempat wisata dapat melakukan evaluasi kinerja dan mengidentifikasi tren jangka panjang.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian di objek wisata Kampong Vietnam sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan pengunjung pada hari kerja dan akhir pekan dalam menilai atribut kepentingan?
2. Apakah terdapat perbedaan pengunjung pada hari kerja dan akhir pekan dalam merangking atribut kepentingan?
3. Apakah terdapat atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian pada objek wisata Kampong Vietnam sebagai berikut:

1. Menganalisis perbedaan pengunjung pada hari kerja dan akhir pekan dalam menilai atribut kepentingan.
2. Menganalisis perbedaan pengunjung pada hari kerja dan akhir pekan dalam merangking atribut kepentingan.
3. Menganalisis atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola wisata
Sebagai bahan masukan, informasi, dan evaluasi untuk dapat mengembangkan usaha wisata di Kampong Vietnam.
2. Bagi peneliti lain
Bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lain di masa yang akan datang.

3. Bagi pemerintah

Sebagai pertimbangan dalam mempromosikan objek wisata yang ada di Kota Bandar Lampung pada khususnya, Provinsi Lampung pada umumnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pariwisata

Konsep pariwisata seperti yang diungkapkan oleh Indasari dan Yanto (2022) memiliki akar kata dari dua istilah, yaitu "pari" yang berarti berkeliling dan "wisata" yang mengacu pada perjalanan atau berpergian. Oleh karena itu, dapat diinterpretasikan bahwa pariwisata merujuk pada serangkaian perjalanan yang berulang-ulang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Devy dan Soemanto (2017) menggambarkan pariwisata sebagai perjalanan dari satu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara, dapat dilakukan oleh individu atau kelompok. Tujuan dari perjalanan tersebut untuk mencari keseimbangan, harmoni, dan kebahagiaan dalam interaksi dengan lingkungan hidup, yang meliputi aspek sosial, budaya, alam, dan pengetahuan.

Pariwisata juga memiliki dampak besar pada ekonomi global yaitu menciptakan lapangan kerja, mendatangkan devisa negara, dan mendorong pertumbuhan bisnis lokal. Di sisi lain, hal ini juga memunculkan tantangan terkait dengan pemeliharaan lingkungan dan pelestarian budaya.

Keseimbangan antara manfaat ekonomi dan kelestarian alam serta budaya menjadi salah satu fokus utama dalam pariwisata berkelanjutan (Soebagyo, 2012).

2.1.2. Pariwisata Alam

Undang-Undang No. 10 tahun 2009 menyebutkan bahwa pariwisata melibatkan beragam aktivitas wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh berbagai pihak termasuk masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Selanjutnya, Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2010, yang mengatur pengelolaan pariwisata alam di Suaka Margasatwa, Taman Nasional, Taman Hutan Raya, dan Taman Wisata, mendefinisikan pariwisata alam sebagai segala hal yang terkait dengan wisata alam termasuk pengelolaan objek dan daya tarik alam serta kegiatan yang terkait dengan wisata alam.

Pariwisata alam adalah perjalanan ke alam terbuka yang memukau, yang memperkenalkan kita pada kekayaan dan keindahan alam semesta. Hal ini merupakan bentuk pariwisata yang membawa kita menjauh dari hiruk-pikuk perkotaan dan menjelajahi dunia alami yang penuh dengan kejutan dan keajaiban. Salah satu hal paling menakjubkan tentang pariwisata alam adalah keragaman lingkungan yang bisa kita eksplorasi. Dari hutan lebat hingga pegunungan yang megah, dari pantai-pantai yang indah hingga gurun pasir yang tak berujung, alam memiliki sesuatu yang menarik hati setiap orang. Setiap destinasi alam memiliki karakter uniknya sendiri, menciptakan pengalaman yang tidak pernah sama dua kali (Putri, Muhammad, dan Fandeli, 2021).

2.1.3. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah elemen penting dalam dunia bisnis, karena memiliki dampak besar pada kesetiaan pengunjung, ulasan positif, rekomendasi, dan retensi pelanggan. Pengunjung yang merasa puas cenderung lebih mungkin untuk tetap setia pada merek atau bisnis yang sama dan berpotensi untuk menjadi duta merek yang baik. Kepuasan pengunjung merujuk pada tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh pelanggan, setelah mereka membeli dan menggunakan produk atau jasa tertentu. Hal ini adalah untuk mengevaluasi subjektif yang dilakukan oleh pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan suatu merek, produk, atau penyedia jasa. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk atau jasa, harga, pelayanan pelanggan, pengiriman produk, dan sebagainya (Sumarwan, 2015).

Kepuasan pengunjung sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen (Nasution, 2005). Menurut Phienenda dkk. (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen, ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu, ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

2.1.4. Atribut Tempat Wisata

Menurut Huda dkk.(2022), atribut produk pariwisata mencakup semua layanan yang diperoleh dan dinikmati oleh wisatawan, baik sejak mereka meninggalkan tempat asal hingga sampai di wisata yang mereka pilih, serta selama mereka kembali ke rumah asal. Atribut produk wisata terdiri dari beberapa indikator yaitu:

- a. Produk wisata tidak dapat dipindahkan. Produk yang dijual tidak dapat dibawa atau dipindah oleh konsumen atau wisatawan, namun wisatawan lah yang datang ke tempat produk itu dihasilkan.
- b. Kegiatan memproduksi dan menikmati, sekaligus dilakukan di satu tempat yang sama.
- c. Produk wisata menggunakan standar pelayanan yang dijadikan kriteria tertentu daripada standar fisik.
- d. Produk tidak dapat dicicipi atau dicoba oleh konsumen atau wisatawan, maupun menguji produk itu sebelumnya.
- e. Hasil atau produk wisata hanya sedikit yang menggunakan mesin dan banyak tergantung pada tenaga manusia.
- f. Produk wisata termasuk dalam usaha yang mengandung risiko besar.

Menurut Tjiptono (2019), terdapat 4 indikator pokok kualitas layanan, antara lain:

- a. Wujud Fisik (*tangible*)
Wujud fisik merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
- b. Keandalan (*realibily*)
Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun, jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Jaminan (*assurance*)
Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
- d. Empati (*emphaty*)
Empati adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

2.1.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Rizqiyah dkk. (2021), IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian, karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja analisis. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan, karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan evaluasi yang diberikan oleh konsumen terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) atribut. *Importance* adalah penilaian konsumen terkait

seberapa pentingnya atribut-atribut yang diuji yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden. Sementara itu, *performance* adalah penilaian yang diberikan oleh responden terkait sejauh mana atribut-atribut yang diuji mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Arcana dan Pranatayana, 2021).

Atribut-atribut yang memiliki dampak pada kepuasan pengunjung akan dimasukkan ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah suatu diagram yang terbagi menjadi empat kuadran dengan dua garis yang bersilangan secara tegak lurus pada masing-masing atribut diposisikan dalam diagram tersebut berdasarkan skor rata-rata, dimana skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) (Lupiyoadi dan Bramulya, 2015).

2.1.6. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menjadikan penelitian-penelitian terdahulu sebagai pustaka. Informasi penelitian tentang preferensi wisatawan dalam menilai atribut oleh peneliti-peneliti terdahulu secara lengkap disajikan dalam Lampiran 1.

Tampubolon dkk. (2019) melakukan penelitian tentang analisis kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata menggunakan metode CSI dan IPA pada wisata pemandian di Kabupaten Tapanuli Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 26 atribut yang dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas dan ansilari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 26 atribut, terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran A (prioritas utama) yaitu A4, A6, A7, A12, A15, A16, A17 dan A19. Lalu 9 atribut di pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu A1, A2, A3, A5, A13, A14, A20, A24 dan A26. Pada kuadran C (prioritas rendah) terdapat 6 atribut yaitu A8, A9, A10, A11, A18 dan A21, sedangkan pada kuadran D (berlebihan) sebanyak 3 atribut yaitu A22, A23 dan A25.

Hanunnindya dan Marsoyo (2022) melakukan penelitian tentang tingkat kepentingan dan kinerja destinasi Wisata Taman Tebing Breksi berdasarkan persepsi wisatawan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis tingkat kepentingan-kinerja (*Importance Performance Analysis*). *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menentukan indikator/atribut pada komponen penawaran pariwisata melalui penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan penilaian wisatawan (persepsi). Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 27 atribut yang dikelompokkan dalam 4 kelompok yaitu atraksi wisata, amenitas wisata, aksesibilitas wisata dan *ancillary service*. Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja pada destinasi wisata Taman Tebing Breksi didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 80,47%, nilai tingkat kesesuaian ini berada dalam kriteria kualitas pelayanan/jasa yang diberikan belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen/pengguna jasa. Selain itu, ditemukan adanya gap sebesar -0,81 yang artinya bahwa terjadi perbedaan yang signifikan antara penawaran wisata yang disediakan (tingkat kinerja) dengan permintaan wisatawan yang diharapkan (tingkat kepentingan). Berdasarkan hasil analisis kuadran dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja destinasi wisata Taman Tebing Breksi, dapat diketahui bahwa indikator-indikator pada penelitian ini terbagi ke dalam empat kuadran yang memetakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan hasil penilaian wisatawan dan menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan posisi kuadran tersebut.

Khoirunnisa dan Damayanti (2023) melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut Taman Kota Ciwidey yang dipersepsikan oleh pengguna. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan *mix method* yaitu menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan juga menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 21 atribut yang dikelompokkan dalam 4 kelompok yaitu *comfort*, *accessibility*, *safety* dan *meaningfull activity*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja untuk sub atribut

pada setiap atribut yang terdapat pada kuadran 1 yang perlu diprioritaskan, karena dianggap sebagai penunjang, akan tetapi tidak sesuai dengan harapan pengguna. Jika dikaitkan dengan hasil observasi yang dilakukan terdapat hasil yang bertolak belakang antara hasil analisis IPA dengan hasil observasi dengan penilaian menggunakan peraturan. Berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut berada pada kondisi yang belum memuaskan menurut persepsi pengguna, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak merasa puas terhadap kinerja atribut yang terdapat pada Taman Kota Ciwidey.

Astami dan Handayeni (2015) melakukan penelitian tentang penentuan prioritas pengembangan infrastruktur kawasan Wisata Bahari di Desa Sumberejo, Desa Lojejer dan Desa Puger Kulon, Kabupaten Jember berdasarkan preferensi pengunjung dan masyarakat. Metode yang digunakan berdasarkan preferensi pengunjung dan masyarakat melalui tingkat kepentingan dan kinerja adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan sampel pengunjung dan masyarakat. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 15 atribut. Hasil penelitian diperoleh urutan prioritas pengembangan infrastruktur yang dilakukan melalui berbagai pertimbangan antara lain dengan memperhatikan hasil dari persepsi dan preferensi masyarakat dan pengunjung pada analisa IPA serta kondisi eksisting dari masing-masing infrastruktur yang ada saat ini. Prioritas tersebut diambil berdasarkan infrastruktur yang termasuk ke dalam kuadran I, sehingga menjadi prioritas pengembangan pada kawasan wisata bahari Kabupaten Jember.

Pratiwi dan Yulawati (2019) melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja dan tingkat kepentingan pengunjung pada Objek Wisata Agro Hortimart Agro Center Bawen, Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Cartesian Diagram*. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 15 atribut. Hasil penelitian menunjukkan penelitian terhadap tingkat kepentingan dari produk wisata di

Dago Dreampark Lembang bahwa fasilitas dianggap penting oleh pengunjung. Kemudian komponen atraksi tidak dianggap penting oleh pengunjung, karena wahana yang ada tidak sesuai dengan konsep *family adventure*, pengunjung berharap wahana yang ditawarkan lebih menantang dan merasakan wisata berpetualang. Namun terdapat item komponen atraksi dan aksesibilitas yang dianggap kinerjanya rendah oleh pengunjung. Komponen ini harus menjadi fokus pengelola dalam peningkatan kinerja produk wisata di Dago Dreampark Lembang.

Arcana dan Pranatayana (2021) melakukan penelitian tentang analisis persepsi pengunjung Kebun Raya Bali menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* melalui teknik *acidental sampling*, menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 30 atribut. Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian kinerja dan harapan dengan tingkat kepuasan keseluruhan atribut terdapat perbedaan. Pengunjung menganggap terdapat atribut jasa yang dianggap penting dan belum memenuhi harapan pengunjung, karena memiliki nilai di bawah 100%, namun secara keseluruhan pengunjung dari sampel penelitian ini sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan pihak Kebun Raya yang dibuktikan nilai CSI sebesar 81,65%. Skor nilai dari analisis gap adalah sebesar -0,20 yang artinya belum memenuhi keinginan pengunjung. Skala prioritas kinerja yang perlu memperoleh perhatian dan perbaikan untuk ditingkatkan adalah terkait kualitas layanan dari sumber daya manusia yang sebagian besar berada pada kategori prioritas utama.

Putra dkk. (2023) melakukan penelitian tentang kajian kinerja pelayanan objek wisata alam berdasarkan preferensi wisatawan dalam berwisata di Kabupaten Trenggalek. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui posisi tiap atribut pelayanan objek wisata alam dalam diagram kartesius. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 46 atribut yang dikelompokkan

dalam 5 kelompok yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibels*. Hasil penelitian menunjukkan hasil perhitungan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), titik tengah ($y : x$) untuk destinasi wisata di Kabupaten Trenggalek terletak pada koordinat (4,47 ; 4,03). Objek wisata yang dinilai oleh responden meliputi 9 objek wisata diantaranya : (1) Objek Wisata Pantai Pasir Putih, (2) Objek Wisata Pantai Prigi, (3) Objek Wisata Pantai Mutiara, (4) Objek Wisata Pantai Cengkrong, (5) Objek Wisata Pantai Pelang, (6) Objek Wisata Pantai Blado, (7) Objek Wisata Dilem Wilis, (8) Objek Wisata Gowa Lowo, dan (9) Objek Wisata Pantai Damas.

Safira dkk. (2020) melakukan penelitian tentang evaluasi kepuasan pengunjung dan kinerja pengelolaan Wisata Alam Perkemahan Gunung Bunder Taman Nasional Gunung Halimun Salak Jawa Barat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 31 atribut. Hasil penelitian menunjukkan wisata alam kegiatan berkemah teridentifikasi dari 65 indikator yang diteliti terdapat 60 indikator potensial dan 47 indikator yang baik. Nilai indeks kepuasan pengunjung terhadap indikator yang baik pada kegiatan berkemah adalah 68%, hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas melakukan kegiatan berkemah di Bumi Perkemahan Gunung Bunder.

Asrianda dkk. (2021) melakukan penelitian tentang implementasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk prediksi tingkat kepuasan pengunjung Wisata Taman Hutan Kota Langsa. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya yang dilakukan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di Kota Langsa. Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 17 atribut yang dikelompokkan dalam 5 kelompok yaitu *tangibel*, *reability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan dari diagram kartesius atribut-atribut yang menentukan kepuasan pengunjung terletak pada kuadran A dan kuadran B, yaitu Kuadran

A harga tiket (atribut P1), area parkir (atribut P5), kebersihan lokasi atribut (P4), kemudahan mencapai lokasi wisata (atribut P9). Kuadran B tempat sholat (atribut P10), promosi (atribut P11), fasilitas toilet (atribut P16), kegiatan memberi makan rusa (atribut P7), papan keterangan (atribut P15).

Fanggidae dan Bere (2020) melakukan penelitian tentang pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jumlah atribut yang digunakan sebanyak 22 atribut. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan diagram kartesius terdapat atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan dianggap sangat penting, namun pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan wisatawan dan wisatawan merasa tidak puas yaitu : kondisi fisik lopo, kondisi fisik tempat sampah, ketersediaan jumlah tempat sampah dan pemisahan jenis tempat sampah organik/non organik. Atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan pelaksanaannya sudah sesuai dengan keinginan wisatawan yaitu : ruangan makan yang menarik, perabotan (kursi dan meja) yang memadai, kebersihan kantin/tempat jajanan kuliner, kebersihan makanan di kantin, kenyamanan kantin, tempat jajanan kuliner, kebersihan toilet umum, pemisahan toilet untuk pria dan wanita, ketersediaan air bersih di toilet, kualitas air bersih di toilet dan tata letak lopo, atribut-atribut ini perlu dipertahankan oleh pengelola. Atribut-atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan dan pelaksanaannya kurang memuaskan wisatawan yaitu : kondisi fisik lahan parkir dan pemisahan area parkir berdasarkan jenis kendaraan. Kedua atribut tersebut perlu ditingkatkan kinerjanya.

2.2. Kerangka Pemikiran

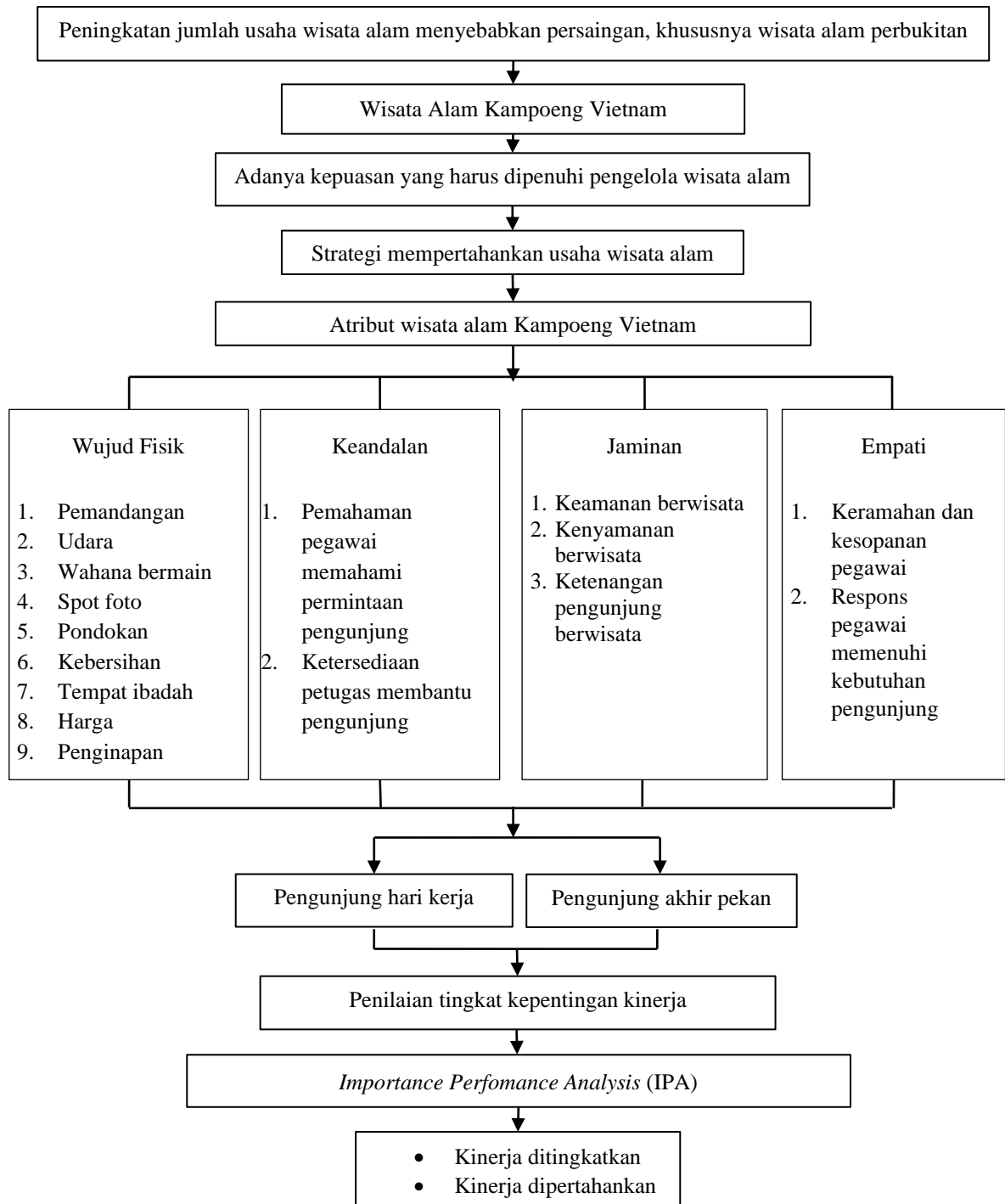
Perkembangan usaha wisata alam, khususnya wisata alam perbukitan yang begitu pesat di Kota Bandar Lampung mengharuskan para wirausahawan untuk bersaing. Mempertahankan keberadaan usaha wisata alam di masa kini hingga masa depan membuat pelaku usaha bersaing untuk menarik perhatian wisatawan, agar

berkunjung ke tempat usahanya. Wisata alam Kampoeng Vietnam yang beralamat di Jl. Wan Abdurahman, Sumber Agung, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung memiliki pemandangan panorama yang indah dan lokasi yang sangat strategis membuat wisata alam Kampoeng Vietnam ramai dikunjungi wisatawan.

Dalam mempertahankan usahanya, pihak wisata alam Kampoeng Vietnam sebaiknya perlu membuat strategi. Salah satu cara mempertahankannya adalah dengan memenuhi harapan pengunjung. Harapan pengunjung dapat dipenuhi dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata alam Kampoeng Vietnam. Hal tersebut dinilai oleh pengunjung dari atribut - atribut objek wisata alam.

Atribut-atribut pada objek wisata Kampoeng Vietnam yang akan diteliti dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu kelompok wujud fisik, keandalan, jaminan, dan empati. Atribut wujud fisik yaitu terdiri dari pemandangan, udara, wahana bermain, spot foto, pondokan, kebersihan, tempat ibadah, harga, dan penginapan. Atribut keandalan yaitu terdiri dari pemahaman pegawai memahami permintaan pengunjung dan ketersediaan petugas membantu pengunjung. Atribut jaminan yaitu terdiri dari keamanan berwisata, kenyamanan berwisata, dan ketenangan pengunjung berwisata. Kemudian atribut empati yaitu terdiri dari keramahan dan kesopanan pegawai dan respons pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung. Atribut-atribut yang akan diteliti berdasarkan penelitian terdahulu pada objek wisata Kampoeng Vietnam yang dilakukan oleh Hanunnindya dan Marsoyo (2022), Astami dan Erli (2015), Pratiwi dan Yuliawati (2019), Putra dkk. (2023), dan Safira dkk. (2020). Masing-masing atribut tersebut dimasukkan ke dalam 4 kelompok atribut yang akan dinilai tingkat kepentingan dan kinerjanya sesuai dengan persepsi konsumen yang akan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Konsumen melakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan wisata alam Kampoeng Vietnam untuk diketahui apa saja atribut yang dianggap penting dan harus dipertahankan serta ditingkatkan kinerjanya. Kerangka pemikiran terkait perbedaan penilaian antara

pengunjung hari kerja dan akhir pekan terhadap atribut objek wisata Kampoeng Vietnam di Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran perbedaan penilaian antara pengunjung hari kerja dan akhir pekan terhadap atribut objek wisata Kampoeng Vietnam di Kota Bandar Lampung

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode yang digunakan untuk menggeneralisasi pengamatan yang tidak mendalam, dimana bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik populasi yang digambarkan oleh sampel. Metode survei dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan sebagainya (Sugiarto, 2003).

3.2. Konsep Dasar dan Batasan Operasional

Konsep dasar dan batasan operasional mencakup berbagai penjelasan dan pengertian variabel-variabel yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Konsep dasar dan batasan operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Wisata Alam Kampoeng Vietnam merupakan salah satu objek wisata alam yang berada di Kota Bandar Lampung.

Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke tempat yang jauh dari tempat tinggal mereka, untuk sementara waktu, baik itu untuk tujuan rekreasi, liburan, bisnis, atau tujuan lainnya.

Karakteristik wisatawan adalah faktor perbedaan individu atau faktor pribadi yang membedakannya dari wisatawan lain dan akan mempengaruhi kepuasan pembeliannya. Karakteristik wisatawan dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, dan pendapatan.

Strategi adalah mempertahankan atau meningkatkan yang dilakukan pihak pengelola pada objek wisata Kampoeng Vietnam.

Wujud fisik adalah bentuk karakteristik yang dapat dilihat atau dirasakan wisata secara langsung di objek wisata dengan menggunakan panca indera.

Keandalan adalah sifat yang menunjukkan sejauh mana pegawai pada objek wisata dapat diandalkan dalam menjalankan tugasnya.

Jaminan adalah suatu sifat yang dilakukan pegawai untuk memberikan keyakinan kepada pengunjung objek wisata.

Empati adalah suatu sifat atau kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan perasaan pengunjung objek wisata.

Pengunjung hari kerja adalah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata pada hari kerja yaitu pada hari senin-jum'at.

Pengunjung akhir pekan adalah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata pada akhir pekan yaitu pada hari sabtu dan minggu.

Kepentingan adalah hal-hal yang dianggap penting atau memiliki nilai signifikan bagi pengunjung.

Kinerja adalah merujuk pada seberapa baik atau seberapa efektif suatu objek wisata mencapai tujuan atau melakukan tugas tertentu.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan memahami persepsi pengunjung terhadap atribut-atribut tertentu dari produk, layanan, atau pengalaman pada objek wisata Kampong Vietnam.

Kinerja ditingkatkan adalah suatu kegiatan untuk membuat perubahan atau menerapkan strategi dengan tujuan meningkatkan hasil pada suatu objek wisata.

Kinerja dipertahankan adalah upaya mempertahankan atau menjaga tingkat kinerja yang telah tercapai agar tetap konsisten atau tidak mengalami penurunan.

Atribut adalah objek yang dipelajari oleh peneliti pada tempat wisata alam Kampong Vietnam yang dilihat berdasarkan kepentingan dan kinerjanya.

Pemandangan adalah pemandangan yang kaya akan unsur-unsur hijau dari alam yang ditawarkan oleh objek wisata dan dapat memberikan rasa kedamaian, kesejukan, serta berbagai manfaat lainnya bagi manusia dan lingkungan. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut pemandangan yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat bagus” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak bagus” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Udara adalah keadaan suatu objek wisata dimana suhu pada udara tersebut rendah mengakibatkan udara dingin yang menjadikan pengunjung merasa sejuk. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut udara yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat sejuk” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak sejuk” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Wahana bermain adalah produk yang ditawarkan objek wisata Kampong Vietnam seperti wahana sepeda gantung dan paralayang untuk para wisatawan. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut wahana bermain yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat menarik” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak menarik” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Spot foto adalah tempat untuk para pengunjung wisata Kampong Vietnam dalam mengabadikan moment keindahan alam dengan menggunakan kamera. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut spot foto yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat bagus” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak bagus” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Pondokan adalah bangunan atau tempat yang disediakan objek wisata untuk para pengunjung duduk bersantai dan menikmati pemandangan. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut pondokan yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat baik” memiliki nilai

5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak baik” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Kebersihan adalah keadaan dimana objek wisata memiliki kondisi lingkungan bebas dari kotoran, debu, kontaminasi, atau materi yang dapat menyebabkan penyakit atau kekacauan. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut kebersihan yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat bersih” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak bersih” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Tempat ibadah adalah fasilitas berupa bangunan yang disediakan objek wisata untuk beribadah bagi umat muslim. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut tempat ibadah yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat baik” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak baik” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Harga adalah biaya yang dikeluarkan pengunjung untuk melakukan kegiatan dan menikmati wisata alam. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut harga yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat murah” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak murah” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Penginapan adalah tempat penginapan yang berada di objek wisata Kampoen Vietnam untuk para pengunjung yang dapat melakukan kegiatan bermalam. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut penginapan yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat baik” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak baik” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Pemahaman pegawai memahami permintaan pengunjung adalah pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai terhadap seluruh kebutuhan pengunjung. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut pemahaman pegawai yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat baik” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak baik” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Ketersediaan petugas membantu pengunjung adalah kemampuan petugas dalam membantu segala yang diinginkan pengunjung dalam berwisata. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut ketersediaan petugas membantu pengunjung yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat membantu” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak membantu” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Keamanan berwisata adalah keadaan ditempat objek wisata yang memberikan rasa aman kepada pengunjung. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut keamanan pengunjung yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat aman” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak aman” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Kenyamanan berwisata adalah suatu kondisi atau rasa dimana seseorang merasa nyaman di sekitar tempat wisata, kesejukan, dan nyaman untuk bersantai menikmati pemandangan dalam melakukan wisata di objek wisata Kampong Vietnam. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut kenyamanan berwisata yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat nyaman” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak nyaman” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Ketenangan pengunjung berwisata adalah kondisi dimana wisatawan merasa tenang dalam berwisata, karena lokasi yang jauh dari kebisingan. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut ketenangan pengunjung berwisata yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat tenang” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak tenang” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Keramahan dan kesopanan pegawai adalah sikap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung dengan memberi salam sapa dan senyuman. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut keramahan dan kesopanan pegawai yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat ramah dan sopan” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan

dan jawaban “sangat tidak ramah dan tidak ramah” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

Respons pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung adalah perilaku yang diberikan pegawai terhadap seluruh kebutuhan pengunjung yang dilakukan dengan sukarela. Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai atribut kepekaan pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung yaitu terdapat pilihan jawaban yang tersusun dalam satu baris dimana jawaban yang “sangat peka” memiliki nilai 5 terletak di bagian kanan dan jawaban “sangat tidak peka” dengan nilai 1 terletak di bagian kiri.

3.3. Lokasi Penelitian, Responden dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wisata alam Kampoeng Vietnam, Kelurahan Sumber Agung, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa lokasi penelitian banyak dikunjungi wisatawan dan secara geografis dapat dijangkau dengan waktu relatif singkat, sehingga dapat memberikan efisiensi waktu dalam pelaksanaan penelitian ini. Waktu pengambilan data dilakukan pada Mei-Juni 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata Kampoeng Vietnam yang sedang melakukan rekreasi. Responden dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang melakukan kegiatan berwisata pada objek wisata Kampoeng Vietnam. Kriteria wisatawan yang dapat dijadikan sampel penelitian yaitu wisatawan yang sudah berusia 17 tahun ke atas dengan pertimbangan bahwa responden pada usia tersebut mampu memberikan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2010), minimum responden yang dapat dilakukan penelitian berjumlah 30 orang. Dalam penelitian ini, jumlah responden atau sampel penelitian yang diambil sebanyak 70 responden.

Penarikan sampel dalam penelitian ini 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 dengan cara mengundi nomor meja yang ditempati wisatawan pada satu waktu penelitian. Pada objek wisata terdapat

30 meja untuk dilakukannya penarikan sampel dan dalam satu kali penelitian, pengundian nomor meja diulang empat hingga lima kali untuk dijadikan sampel responden. Jika dalam satu meja terdapat dua atau lebih sampel pengunjung, maka akan diambil satu sampel saja untuk dijadikan sebagai sampel dan jika terdapat satu rombongan keluarga, maka hanya mengambil satu sampel saja dari rombongan tersebut. Jika saat pengundian nomor meja yang terpilih tidak ada yang menempati, maka akan dilakukan pengundian ulang dan jika nomor meja yang sama keluar saat dilakukan pengundian dan wisatawan yang berada di nomor tersebut bersedia untuk dijadikan sebagai responden, maka nomor meja tersebut dapat digunakan kembali untuk pengundian di hari yang sama.

Penelitian ini dilakukan secara bertahap yaitu selama empat minggu pada bulan Mei-Juni 2024 yang dilakukan pada hari kerja (Senin-Jum'at) dan akhir pekan (Sabtu-Minggu). Pengambilan sampel setiap minggunya sebanyak 18 sampel, dalam 1 minggu terdapat 9 sampel yang diwawancarai pada hari kerja dan 9 sampel yang diwawancarai akhir pekan dan terdapat satu minggu hanya berjumlah 16 sampel dengan 8 sampel pada hari kerja dan 8 sampel akhir pekan untuk menyesuaikan jumlah sampel keseluruhan yaitu 70 sampel. Penentuan waktu wawancara yaitu hari kerja pada pukul 16.00-21.00 WIB dan akhir pekan pukul 16.00-22.00 WIB dengan masing- masing responden berjumlah 35 sampel di hari kerja dan 35 sampel di akhir pekan. Hal tersebut dilakukan agar informasi yang dikumpulkan didapatkan dengan sejelas-jelasnya dari para responden dan wawancara tidak dilakukan dengan terburu-buru. Pembagian waktu wawancara dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pembagian waktu wawancara

Minggu	Hari Kerja (<i>Weekday</i>)	Akhir Pekan (<i>Weekend</i>)	Jumlah (<i>Sampel</i>)
Minggu ke-1	9	9	18
Minggu ke-2	9	9	18
Minggu ke-3	9	9	18
Minggu ke-4	8	8	16
Jumlah			70

3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh langsung dari responden serta pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mengumpulkan data. Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari buku-buku, literatur, internet dan instansi yang mendukung penelitian ini, seperti Badan Pusat Statistik, Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung, serta instansi terkait lainnya.

3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian atau suatu pengukuran terhadap variabel-variabel yang akan diukur. Apabila secara statistik signifikan, maka atribut tersebut valid dan sebaliknya jika tidak signifikan, maka atribut tersebut tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian. Uji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor indikator dengan keseluruhan skor terhadap variabel induk (Aryanti dkk., 2013).

Teknik pengujian ini menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22*, yang dimana pada uji ini akan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur sesuatu yang ingin diukur. Validitas akan tercapai, apabila pertanyaan yang diajukan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Cara pengujian validitas yaitu dengan mengorelasikan tiap-tiap atribut terhadap total seluruh atribut yang ada (Ghozali, 2009). Pengujian dengan membandingkan *output corrected item total correlation* (r-hitung) dengan nilai r-tabel pada $df = n-2$ yang dimana merupakan sampel dan standar uji dengan $\alpha = 5\%$ dengan rumus sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \frac{n (\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1) x (\sum Y_1)}{\sqrt{\{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} x \{n \sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

r hitung = Koefisien korelasi
 $\sum X_1$ = Jumlah skor item
 $\sum X$ = Skor item
 $\sum XY_1$ = Jumlah skor total
 $\sum Y$ = Skor total
 $\sum N$ = Jumlah responden

Menurut Natanael dkk. (2023), hasil uji apabila dilakukan dengan 30 sampel dan dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka r-tabel yaitu 0,361.

Hasilnya sebagai berikut :

Jika r hitung > r tabel (0,361), maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika r hitung < r tabel, (0,361), maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil uji menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22* terhadap kuesioner dengan 16 jenis atribut kepentingan, nilai r tabel diperoleh sebesar 0,361 dari 30 sampel dan hasil hitung keseluruhan atribut lebih besar dari r tabel. Pada variabel tingkat kepentingan, nilai r-hitung paling tinggi yaitu 0,579 pada item pertanyaan harga dan nilai r-hitung paling rendah sebesar 0,368 pada item pertanyaan udara, 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 pada tingkat kepentingan

No.	Atribut	r-hitung	r-tabel	keterangan
1	Pemandangan	0,378	0,361	Valid
2	Udara	0,368	0,361	Valid
3	Wahana bermain	0,438	0,361	Valid
4	Spot foto	0,404	0,361	Valid
5	Pondokan	0,412	0,361	Valid
6	Kebersihan	0,375	0,361	Valid
7	Tempat ibadah	0,407	0,361	Valid
8	Harga	0,579	0,361	Valid
9	Penginapan	0,470	0,361	Valid
10	Pemahaman pegawai memahami permintaan pengunjung	0,525	0,361	Valid
11	Ketersediaan petugas membantu pengunjung	0,494	0,361	Valid
12	Keamanan berwisata	0,430	0,361	Valid
13	Kenyamanan berwisata	0,426	0,361	Valid
14	Ketenangan pengunjung berwisata	0,507	0,361	Valid
15	Keramahan dan kesopanan pegawai	0,410	0,361	Valid
16	Respons pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung	0,457	0,361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil uji menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22* terhadap kuesioner dengan 16 jenis atribut kinerja, nilai r tabel diperoleh sebesar 0,361 dari 30 sampel dan hasil hitung keseluruhan atribut lebih besar dari r tabel.

Pada variabel tingkat kinerja, nilai r-hitung paling tinggi yaitu 0,608 pada item pertanyaan spot foto dan nilai r-hitung paling rendah sebesar 0,407 pada item pertanyaan respons pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung, sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner pada tingkat kinerja adalah valid.

Hasil uji validitas pada tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas pada tingkat kinerja

No.	Atribut	r-hitung	r-tabel	keterangan
1	Pemandangan	0,457	0,361	Valid
2	Udara	0,510	0,361	Valid
3	Wahana bermain	0,417	0,361	Valid
4	Spot foto	0,608	0,361	Valid
5	Pondokan	0,419	0,361	Valid
6	Kebersihan	0,425	0,361	Valid
7	Tempat ibadah	0,459	0,361	Valid
8	Harga	0,427	0,361	Valid
9	Penginapan	0,479	0,361	Valid
10	Pemahaman pegawai memahami permintaan pengunjung	0,455	0,361	Valid
11	Ketersediaan petugas membantu pengunjung	0,470	0,361	Valid
12	Keamanan berwisata	0,480	0,361	Valid
13	Kenyamanan berwisata	0,478	0,361	Valid
14	Ketenangan pengunjung berwisata	0,446	0,361	Valid
15	Keramahan dan kesopanan pegawai	0,487	0,361	Valid
16	Respons pegawai memenuhi kebutuhan pengunjung	0,407	0,361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Menurut Darma (2021), uji reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji ini digunakan untuk mengetahui kereliabelan atribut-atribut yang dipakai dalam kuesioner. Kuesioner yang telah diuji reliabilitas akan memperoleh hasil yang sama, meskipun digunakan pada tempat dan waktu yang berbeda. Menurut Sujarweni (2014), hasil uji reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* dapat dikatakan reliabel jika diperoleh nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ dan jika hasil yang diperoleh $<0,60$ maka, dikatakan tidak reliabel. Rumus yang digunakan pada metode *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{ii} = Relibilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \alpha_i^2$ = Jumlah varians butir
 α^2 = Varians total

Kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Jika nilai *cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka pertanyaan dikatakan reliabel.

Jika *cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk 16 atribut kepentingan sebesar 0,717 dan atribut kinerja sebesar 0,748. Hasil nilai tersebut lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* yang telah ditentukan yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 16 item atribut kepentingan dan kinerja yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini telah reliabel.

3.6. 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. Untuk menjawab ketiga tujuan penelitian digunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Mann-Whitney*. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap atribut - atribut dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Nilai bobot skala *likert* tingkat kepentingan dan kinerja pada objek wisata Kampong Vietnam dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai bobot tingkat kepentingan dan kinerja

Kepentingan	Bobot	Kinerja	Bobot
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik	1
Tidak penting	2	Tidak baik	2
Netral	3	Netral	3
Penting	4	Baik	4
Sangat penting	5	Sangat baik	5

Atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian dan dimasukkan ke dalam kuesioner berjumlah 16 atribut dan dikelompokkan ke dalam 4 bagian kelompok.

3.6.1. Uji *Mann-Whitney*

Menurut Santoso (2010), uji *mann-whitney* merupakan uji statistik non parametrik yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan median dua kelompok bebas jika skala data variabel terikatnya adalah ordinal atau rasio, tetapi tidak berdistribusi secara normal. Uji *mann-whitney* dapat dilakukan dengan rumus berikut ini:

$$U1 = (n1.n2) + \frac{n1(n1+1)}{2} - R1 \dots \dots \dots (3)$$

$$U1 = (n1.n2) + \frac{n2(n2+1)}{2} - R2 \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

- U1 = Jumlah peringkat 1
- U2 = Jumlah peringkat 2
- n1 = Jumlah sampel 1
- n2 = Jumlah sampel 2
- R1 = Jumlah rangking pada sampel n1
- R2 = Jumlah rangking pada sampel n2

Uji *mann-whitney* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22*, yaitu melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang tertera pada tabel hasil uji statistik. Taraf kepercayaan yang digunakan yaitu 5 persen ($\alpha=0,05$). Apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari taraf kepercayaan 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penilaian pengunjung wisata hari kerja dan pengunjung wisata akhir pekan terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut saat hari kerja dan akhir pekan di Kampong Vietnam, begitupun sebaliknya (Quraisy dan Madya, 2021).

3.6.2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Martilla dan James (1977) sebagai pencetus awal metode ini menyatakan bahwa metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur kepentingan atribut dan kinerja atribut untuk membangun sebuah program pemasaran yang efektif. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi berupa penilaian dari responden tentang bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja atribut yang diberikan. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Menurut Tampubolon dkk. (2019), tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut :

- a. Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja seluruh wisatawan

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan:

- \bar{X} : Skor rata-rata tingkat kinerja
 \bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan
 $\sum \bar{X}_i$: Jumlah skor tingkat kinerja atribut ke- i
 $\sum \bar{Y}_i$: Jumlah skor tingkat kepentingan atribut ke- i
 n : Jumlah responden

- b. Rata-rata Skor Kepentingan dan Kinerja seluruh atribut

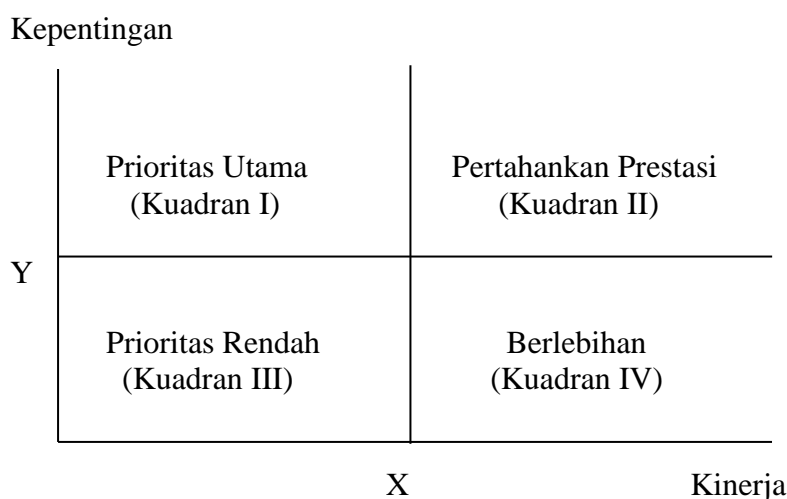
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{q=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{q=1}^n \bar{Y}_i}{K} \dots \dots \dots (6)$$

Keterangan:

- \bar{X}_i : Jumlah skor tingkat kinerja atribut ke- i
 \bar{Y}_i : Jumlah skor tingkat kepentingan atribut ke- i
 n : Batas atas skor kepentingan/kinerja $n = 5$
 $q=1$: Batas bawah skor kepentingan/kinerja $q = 1$
 K : Jumlah atribut wisata Kampoenng Vietnam

Hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dinyatakan dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran. Menurut Wibowo dan Nuryanto (2022), 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. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung tersebut akan dimasukkan ke dalam diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius
Sumber: Suhermi dkk. (2019)

- a. Kuadran I prioritas utama
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh wisatawan yang berkunjung ke Kampoeng Vietnam. Akan tetapi, kondisi pada saat ini belum memuaskan, sehingga pihak pengelola berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
- b. Kuadran II pertahankan prestasi
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen berkunjung ke wisata Kampoeng Vietnam, sehingga pihak pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerjanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. Kuadran III prioritas rendah

Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengunjung wisata Kampoeng Vietnam, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

d. Kuadran IV berlebihan

Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, sehingga pihak pengelola perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Secara statistik, terdapat perbedaan yang signifikan antara pengunjung hari kerja dan pengunjung akhir pekan dalam menilai atribut kepentingan yaitu wahana bermain, penginapan dan ketenangan pengunjung berwisata.
2. Tiga atribut yang mempunyai rangking kepentingan tertinggi pada penilaian berdasarkan pengunjung hari kerja yaitu spot foto, pemandangan dan udara. Lain halnya menurut penilaian pengunjung akhir pekan dalam tiga atribut yang mempunyai rangking kepentingan tertinggi yaitu harga, spot foto dan wahana bermain.
3. Atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah wahana bermain, kebersihan, ketersediaan petugas membantu pengunjung, ketenangan pengunjung berwisata dan keramahan dan kesopanan pegawai. Atribut yang harus dipertahankan kinerjanya adalah pemandangan, udara, spot foto, tempat ibadah, harga, keamanan berwisata dan kenyamanan berwisata.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pengelola objek wisata Kampoeng Vietnam disarankan untuk lebih memerhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pengunjung dengan terus melakukan evaluasi terhadap atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu atribut wahana bermain, kebersihan, ketersediaan petugas membantu pengunjung, keamanan berwisata, dan keramahan dan kesopanan pegawai. Hal tersebut dapat dilakukan dengan:
 - a. Menambah fasilitas wahana bermain, terutama wahana untuk anak kecil.
 - b. Memerhatikan kebersihan tempat lokasi, terutama kebersihan toilet dan menambah tempat untuk membuang sampah, agar pengunjung tidak membuang sampah sembarangan.
 - c. Memberikan tugas kepada salah satu petugas untuk selalu memerhatikan dan siap, apabila ada pengunjung yang merasa bingung dan meminta bantuan.
 - d. Memerhatikan aspek keamanan, terutama memberikan pembatas dan memasang papan peringatan agar anak kecil maupun pengunjung yang lain tidak terjadi celaka pada saat berwisata.
 - e. Memberi tahu kepada seluruh pegawai dan memberi peringatan untuk selalu ramah dan sopan terhadap seluruh pengunjung objek wisata.Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan memerhatikan kondisi area wisata hingga pelayanan dari pegawai, agar tetap terjaga pertumbuhan jumlah pengunjung dan keberlanjutan destinasi wisata.
2. Peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis pada destinasi wisata alam lain disarankan untuk membedakan jenis waktu kunjungan, seperti pengunjung waktu hari kerja dan akhir pekan.
3. Pemerintah agar terus memerhatikan objek wisata dan mendukung perkembangan objek wisata Kampoeng Vietnam terutama pada infrastruktur jalan yang masih kurang memadai, penerangan jalan, dan rambu peringatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khoiriah, R., Prasmatiwi, F. E., dan Affandi, M. I. 2017. Evaluasi Ekonomi dengan Metode Travel Cost pada Taman Wisata Pulau Pahawang Pesawaran. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 5(4):406–413.
<https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/1750/1553>. Diakses pada 4 Agustus 2024.
- Amalia, K. D. D., Hayati, N. N., dan Alfiah, R. 2021. Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Desa Kemiren Sebagai Desa Wisata Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 2(2):95–108.
<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/MATRAPOLIS/article/view/32096/11423>. Diakses pada 6 Agustus 2024.
- Arcana, K. T. P., dan Pranatayana, I. B. G. 2021. Analisis Persepsi Pengunjung Kebun Raya Bali menggunakan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(2):100–109.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/44022>. Diakses pada 24 September 2023.
- Aryanti, D., Hudoyo, A., dan Kasymir, E. 2013. Analisis Tingkat Pelayanan Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Pada Dua Restoran di Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 1(2):118–125.
<https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/238/237>. Diakses pada 25 November 2023.
- Asmara, Y. dan Ratnasari, V. 2016. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Terhadap Pelayanan di Kawasan Wisata Goa Selomangleng Kota Kediri dengan Pendekatan Structural Equation Modeling. *Sains Dan Seni Its*, 5(2):181–186.
https://ejournal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/16536. Diakses pada 10 Agustus 2024.
- Asrianda, Safwandi, S., dan Raihan, A. 2021. Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Prediksi Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Taman Hutan Kota Langsa. *TECHSI - Jurnal Teknik Informatika*, 13(1):107-119. <https://ojs.unimal.ac.id/techsi/article/view/3440>. Diakses pada 18 Oktober 2023.

- Astami, R. A. G., dan Handayani, K. D. M. E. 2015. Penentuan Prioritas Pengembangan Infrastruktur Kawasan Wisata Bahari di Desa Sumberejo, Desa Lojejer dan Desa Puger Kulon, Kabupaten Jember Berdasarkan Preferensi Pengunjung dan Masyarakat. *Jurnal Teknik Its*, 4(1):45-50. <https://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/9271/2120>. Diakses pada 3 September 2023.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Statistik Objek Daya Tarik Wisata*. <https://www.bps.go.id/publication/2022/06/13/74d583d2e42b165713b1c193/statistik-objek-daya-tarik-wisata-2020.html>. Diakses pada 7 September 2023.
- Badan Pusat Statistik. 2022. *Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Provinsi Asal (Perjalanan)*. <https://www.bps.go.id/indicator/16/1189/1/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara-menurut-provinsi-asal.html>. Diakses pada 7 September 2023.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. 2023. *Kecamatan Kemiling Dalam Angka 2023*. <https://bandarlampungkota.bps.go.id/publication/2023/09/26/52687d77cf3f10a85fea3e9d/kecamatan-kemiling-dalam-angka-2023.html>. Diakses pada 2 Agustus 2024.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. 2024. *Kota Bandar Lampung Dalam Angka 2024*. <https://bandarlampungkota.beta.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/46948a7ffb72878250da731f/kota-bandar-lampung-dalam-angka-2024.html>. Diakses pada 2 Agustus 2024.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. 2020. *Nama Objek Wisata di Kota Bandar Lampung, 2020*. <https://bandarlampungkota.bps.go.id/statictable/2021/05/25/363/nama-objek-wisata-di-kota-bandar-lampung-2020.html>. Diakses pada 19 November 2023.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. 2022. *Provinsi Lampung Dalam Angka 2022*. <https://lampung.bps.go.id/publication/2022/02/25/1a1b1feda4d8e6c095e9481b/provinsi-lampung-dalam-angka-2022.html>. Diakses pada 19 November 2023.
- Darma, B. 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia. Online Publisher.
- Devy, H.A., dan Soemanto, R. B. 2017. Pengembangan Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1):34–44. <https://jurnal.uns.ac.id/dilema/article/view/11194>. Diakses pada 12 Oktober 2023.

- Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung. 2021. *Data Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Lampung Tahun 2016 – 2021*.
<https://disparekraf.lampungprov.go.id/post/pariwisata>. Diakses pada 12 Oktober 2023.
- Fanggidae, R. P. C., dan R. Bere, M. L. 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1):53–66.
<https://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/6833>. Diakses pada 20 November 2023.
- Ghassani, N., Djoko Winarno, G., Dewi, B. S., dan Harianto. 2023. Pengembangan Fasilitas dan Pelayanan Destinasi Wisata Alam Air Terjun Way Kalam Lampung Selatan Berdasarkan Persepsi Pengunjung Development. *Jurnal JOFPE*, 3(2):40-50.
<https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/jopfe/article/view/8204/pdf>. Diakses pada 4 Agustus 2024.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi ke-4*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Google Maps. 2023. *Pusat Kota Bandar Lampung ke objek wisata Kampoeng Vietnam*. https://maps.app.goo.gl/BFwx7v3guuhGEPow7?g_st=ic. Diakses pada 11 November 2023.
- Google Maps. 2024. *Objek Wisata Kampoeng Vietnam*.
https://maps.app.goo.gl/8dzzJaZtEMP4AA1fA?g_st=com.google.maps.preview.copy. Diakses pada 2 Agustus 2024.
- Hanunnindya, R. P., dan Marsoyo, A. 2022. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Destinasi Wisata Taman Tebing Breksi Berdasarkan Persepsi Wisatawan. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 22(3), 23–34. <https://jurnal.uns.ac.id/cakra-wisata/article/view/61088>. Diakses pada 4 September 2023.
- Huda, F., Dewi, N., dan Sagita, P. A. W. 2022. Pengaruh Atribut Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Ke Pantai Melasti, Badung Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal IPTA*, 10(1):76-82.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/79772>. Diakses pada 11 Oktober 2023.
- Indasari, F., dan Yanto. 2022. Pengaruh Promosi Pariwisata Terhadap Preferensi Wisatawan Mancanegara di Kota Bengkulu. *Jurnal Kaganga: Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 6(2):65–72.
<https://ejournal.unib.ac.id/jkaganga/article/view/26401>. Diakses pada 15 September 2023.
- Khoirunnisa, N., dan Damayanti, V. 2023. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Taman Kota Ciwidey Yang Dipersepsikan Oleh Pengguna. *Bandung Conference Series: Urban & Regional Planning*, 3(1):50–58.
<https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSURP/article/view/6218>. Diakses pada 4 September 2023.

- Lauw, V., Sudiarta, I. N., dan Sagita, P. A. W. 2022. Analisis Preferensi Wisatawan Staycation ke Daya Tarik Wisata di Badung, Bali. *Jurnal IPTA*, 10(1):106-113. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/70309>. Diakses pada 3 September 2023.
- Lupiyoadi, R., dan Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. 1977. Importance-Per Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1):77-79. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224297704100112>. Diakses pada 12 Oktober 2023.
- Marwulandari, R., Wijaya Saputra, S., dan Anhar Solichin. 2019. Valuasi Ekonomi Kegiatan Pariwisata di Pantai Cahaya dan Pantai Sendang Sikucing Kendal. *Journal of Maquares*, 8(2):63-69. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/maquares/article/view/24228/0>. Diakses pada 4 Agustus 2024.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Fajar Interpratama Mandiri. Jakarta.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Natanael, Y., Mulyana, A., Fahmi, I., dan Azizah, N. 2023. Pengembangan dan Pengujian Validitas Skala Perilaku Mengemudi Berbahasa Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi: JPPP*, 12(1):24-34. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jppp/article/view/32469/15010>. Diakses pada 22 November 2023.
- Novintara, I. A. V., Hudoyo, A., dan Sulaiman, A. 2022. Analisis Kepentingan - Kinerja Atribut Destinasi Wisata Pantai Mutun Di Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 10(1):108-115. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/5698>. Diakses pada 12 Agustus 2024.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 36 Tahun 2010. *Pengusahaan Pariwisata Alam di Suaka Margasatwa Taman Nasional Taman Hutan Raya dan Taman Wisata Alam*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5048>. Diakses pada 15 September 2023.
- Phienenda, Y., Susilo, E., dan Andreani, F. 2018. Analisa Harapan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan *In-Flight Meal* Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(1):308-317. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/7493/6799>. Diakses pada 16 Agustus 2024.

- Pratiwi, T., dan Yuliawati, Y. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengunjung Pada Objek Wisata Agro Hortimart Agro Center Bawen, Kabupaten Semarang. *Agrika*, 13(1):59-71. <https://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/agrika/article/view/990/859>. Diakses pada 4 September 2023.
- Putra, R. E. S., Sari, N., dan Dinanti, D. 2022. Kajian Kinerja Pelayanan Objek Wisata Alam Berdasarkan Preferensi Wisatawan Dalam Berwisata di Kabupaten Trenggalek. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 11(4):117–128. <https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/446/361>. Diakses pada 19 November 2023.
- Putra, R.E., Yuwono, S.B., Herwanti, S., dan Wulandari, C. 2023. Karakteristik Pengunjung Pada Wisata Alam Air Terjun Batu Putu Kota Bandar Lampung. *Jurnal Belantara*, 6(1):1–11. <https://belantara.unram.ac.id/index.php/JBL/article/view/765>. Diakses pada 4 Agustus 2024.
- Putri, A. C. G., Muhammad, M., dan Fandeli, C. 2021. Strategi Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan di Kawasan Wisata Alam Sumber Maron, Kabupaten Malang. *Jurnal Teknosains*, 11(1):51–65. <https://jurnal.ugm.ac.id/teknosains/article/view/59115>. Diakses pada 10 September 2023.
- Quraisy, A., dan Madya, S. 2021. Analisis Nonparametrik *Mann Whitney* Terhadap Perbedaan Kemampuan Pemecahan Masalah Menggunakan Model Pembelajaran *Problem Based Learning*. *Variansi: Journal of Statistics and Its Application on Teaching and Research*, 3(1):51–57. <https://ojs.unm.ac.id/jvariansi/article/view/23810>. Diakses pada 25 November 2023.
- Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., dan Putri, T. E. 2021. Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 11(2):137–151. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jati/article/view/5132>. Diakses pada 6 September 2023.
- Safira, T. M., Basuni, S., dan Kosmaryandi, N. 2020. Evaluasi Kepuasan Pengunjung dan Kinerja Pengelolaan Wisata Alam Perkemahan Gunung Bunder Taman Nasional Gunung Halimun Salak Jawa Barat. *Media Konservasi*, 25(1):55–63. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/konservasi/article/view/30467>. Diakses pada 12 November 2023.
- Santoso, S. 2010. *Statistika Nonparametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Soebagyo. 2012. Strategi Pengembangan Pariwisata di Indonesia. *Liquidity*, 1(2):153–158. <https://ojs.itb-ad.ac.id/index.php/LQ/article/view/145>. Diakses pada 17 November 2023.
- Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suhermi, S., Ama, P. G. B, Ramun, V., dan Djaali, N. A. 2019. Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2):161–168. <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jikmht/article/view/112>. Diakses pada 18 Oktober 2023.
- Sujarweni. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sumarwan, U. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Susanty, A., dan Permata, A. A. 2023. Peningkatan Kualitas Layanan Pada Objek Wisata Alam Mayang Dengan Integrasi Metode Fipia dan Kano. *Jurnal Teknik Industri*, 18(1):62–71. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/51066/23172>. Diakses pada 31 Juli 2024.
- Tampubolon, S. L., Wawan, D., Simanjuntak, S., Simanjuntak, M., dan Industri, F. T. 2019. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode CSI dan IPA Pada Wisata Pemandian di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 19(2):141–151. https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain/article/view/216/pdf. Diakses pada 4 September 2023.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Trecyilia, V., . Firdasari, dan Marlina, L. 2023. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Potensi Pengembangan Pada Objek Wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis: Jurnal of Agribusiness Science* 11(3):181-190. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/7368/pdf>. Diakses pada 8 Agustus 2024.
- Tungga, S. M., Soegoto, A. S., dan Poluan, J. G. 2022. Pengaruh Atribut Destinasi Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Tetetana Kumelembuai Tomohon. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2):641-650. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40172>. Diakses pada 3 September 2023.

Undang-Undang No. 10 tahun 2009. *Kepariwisataaan*.

<https://www.dpr.go.id/jdih/index/id/527#:~:text=1.,->

Pasal%20No.&text=Undang%2DUndang%20Nomor%2010%20Tahun,bagian%20dari%20hak%20asasi%20manusia. Diakses pada 15 September 2023.

Wibowo, W., dan Nuryanto, I. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1):195–200.

<https://journal.stekom.ac.id/index.php/Bisnis/article/view/808/575>. Diakses pada 12 November 2023.