

**PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA SITU GUNUNG
SUKABUMI BALAI BESAR TAMAN NASIONAL
GUNUNG GEDE PANGRANGO**



**YUSUF BACHTIAR
2151101010**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata

**PROGRAM STUDI USAHA WISATA
AKADEMI PARIWISATA INDONESIA (AKPINDO)
JAKARTA
2018**

**PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA SITU GUNUNG
SUKABUMI BALAI BESAR TAMAN NASIONAL
GUNUNG GEDE PANGRANGO**



**YUSUF BACHTIAR
2151101010**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata

**PROGRAM STUDI USAHA WISATA
AKADEMI PARIWISATA INDONESIA (AKPINDO)
JAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA TULIS AKHIR

Karya Tulis Akhir disusun oleh:

Nama : Yusuf Bachtiar

NIM : 2151101010

Program Studi : Usaha Wisata

Judul KTA : Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan
Di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Balai Besar Taman
Nasional Gunung Gede Pangrango

Telah disetujui pembimbing untuk diuji oleh panitia/tim penguji KTA pada
Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO) Jakarta.

Jakarta, 21 Juli 2018

Mengetahui

Ketua Jurusan Usaha Wisata



(Lenny Yusrini, S.E., M.Si.)

Menyetujui

Pembimbing,



(Lenny Yusrini, S.E., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR (KTA)

Karya Tulis Akhir disusun oleh:

Nama : Yusuf Bachtiar

NIM : 2151101010

Program Studi : Usaha Wisata

Judul KTA : Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan
Di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Balai Besar Taman
Nasional Gunung Gede Pangrango

Telah disahkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan oleh panitia/tim
penguji Karya Tulis Akhir pada Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO)
Jakarta.

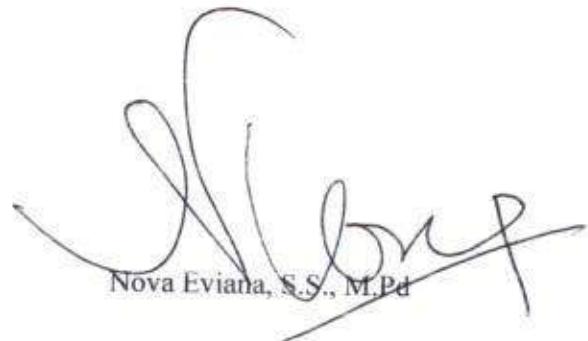
Jakarta, 7 Agustus 2018

Penguji I,



Rudhi Achmadi, S.S., M.M., M.Par.

Penguji II,



Nova Eviana, S.S., M.Pd

Mengetahui

Direktur AKPINDO Jakarta,



M. Arsyad, S.Sos., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Akhir dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango”** yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata dari Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO) Jakarta merupakan hasil karya saya sendiri dengan arahan dari Lenny Yusrini, S.E.,M.Si sebagai Pembimbing.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Karya Tulis Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Karya Tulis Akhir ini bukan hasil karya saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2018
Materai Rp. 6.000,-

Yusuf Bachtiar
NIM. 2151101010

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Akhir yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango”**.

Karya Tulis Akhir ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata pada Program Studi Usaha Wisata pada Akademi Pariwisata Indonesia (AKINDO) Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian Karya Tulis Akhir ini. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada: Lenny Yusrini, S.E., M.Si. sebagai pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Karya Tulis Akhir ini dari awal hingga selesai.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada Direktur AKPINDO M. Arsyad, S.Sos., M.M., Ketua Program Studi Usaha Wisata sekaligus Pembimbing Tugas Akhir: Lenny Yusrini, S.E., M.Si., serta seluruh dosen pada Program studi Usaha Wisata. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi AKPINDO, serta rekan-rekan mahasiswa.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada orang tua tersayang Ismail dan keluarga, atas segala limpahan semangat dan doa dalam mendorong penulis untuk menyelesaikan karya Tulis Akhir ini

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Sistematika Penulisan	2

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Fasilitas Wisata	4
2.1.1 Pengertian Fasilitas Wisata	4
2.1.2 Indikator Fasilitas Wisata	4
2.2 Pengertian Wisatawan	5
2.3 Kepuasan Pengunjung	6
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	6
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	8
2.4 Daya Tarik Wisata	9
2.4.1 Jenis Jenis Daya Tarik Wisata	9
2.5 Unsur-unsur 5A	9
2.6 Taman Nasional	10
2.7 Metodologi Penelitian	12
2.7.1 Metode Penelitian	12
2.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	12
2.7.3 Variabel Penelitian	12
2.7.4 Data dan Sumber Data	13
2.7.5 Teknik Pengumpulan Data	14
2.7.6 Kuesioner	14
2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	14
2.8.1 Uji Validitas	14
2.8.2 Uji Reliabilitas	15
2.9 Teknik Analisa Data	16
2.9.1 Regresi Linear Sederhana	16
2.10 Hipotesis Uji T	16

BAB III TINJAUAN DATA

3.1	Gambaran Umum Daya Tarik Wisata Situ Gunung	18
3.2	Struktur Organisasi	19
3.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan	20
3.4	Fasilitas Yang Tersedia	20

BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Hasil Uji Validitas	23
4.1.1	Uji Validitas Fasilitas Wisata	23
4.1.2	Uji Validitas Kepuasan Wisatawan	24
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	25
4.3	Karakteristik Responden	25
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	26
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	27
4.4	Analisa Variabel Fasilitas Wisata	28
4.5	Analisa Variabel Kepuasan Wisatawan	29
4.6	Hasil Regresi Linear Sederhana	32
4.7	Uji T	33
4.8	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	33

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran	34

DAFTAR PUSTAKA

36

LAMPIRAN

38

RIWAYAT HIDUP

41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data Primer dan Data Sekunder.....	13
Tabel 2.2	Skala Likert.....	13
Tabel 2.3	Kisi-kisi Instrument Kuesioner	14
Tabel 3.1	Struktur Organisasi.....	19
Tabel 3.2	Data Pengunjung	20
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas Fasilitas.....	23
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Wisatawan	24
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	25
Tabel 4.4	Analisa Variabel Fasilitas	28
Tabel 4.5	Analisa Variabel Kepuasan Wisatawan.....	29
Tabel 4.6	Hasil Coefficients.....	32
Tabel 4.7	Hasil Uji Model Summary.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Suasana Danau di Situ Gunung.....	20
Gambar 3.2 Jembatan Gantung <i>Suspension Bridge</i>	21
Gambar 3.3 Perahu Sampan.....	21
Gambar 3.4 Toilet.....	22
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	26
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ...	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket	38
Lampiran 2 Surat Izin Memasuki Kawasan Konservasi TNGP	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan primer adalah sandang, pangan, dan papan. Namun seiring dengan perkembangan jaman, berwisata kini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat Indonesia. Hal ini dianggap wajar karena sekarang masyarakat Indonesia membutuhkan sesuatu yang dapat menjernihkan kembali pikiran dan membangkitkan energi dari rutinitas yang dijalani. Selain itu, berwisata bukan sekadar untuk berpergian saja melainkan ingin melakukan perjalanan lebih lama, lebih jauh dan lebih sering. Maka dari itu, tidak jarang banyak masyarakat Indonesia yang berbondong-bondong berwisata saat musim liburan tiba untuk menikmati waktu luangnya.

Salah satu lokasi favorit untuk wisata dalam negeri adalah kota Sukabumi. Di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini terletak tepat di sebelah barat ibu kota negara Indonesia, Jakarta. Kota Sukabumi berbatasan dengan Kabupaten Bogor di sebelah utara, di sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Banten, Samudra Indonesia di sebelah selatan, serta Daerah Khusus Ibukota Jakarta di sebelah timur. Sukabumi merupakan kota Santri, mengingat banyaknya pondok pesantren disana, dan Sukabumi merupakan kota terkecil di Provinsi Jawa Barat. Walaupun sukabumi kota terkecil di Provinsi Jawa Barat, Sukabumi memiliki banyak potensi wisata, mulai dari wisata alam, wisata minat khusus dan wisata buatan. Salah satu wisata alam yang sedang naik daun saat ini adalah Situ Gunung.

Situ Gunung terletak di Kecamatan Kadudampit, Sukabumi. Tempat wisata yang berada di kawasan Desa Gunung Pangrango ini memiliki pemandangan alam yang eksotis dan menawan. Selain itu, ada beberapa spot foto yang bagus dan juga beberapa curug di kawasan ini yang membuat objek satu ini makin diminati banyak wisatawan. Daya tarik wisata ini berada di kawasan Taman Nasional Gede Pangrango, yang terletak pada ketinggian kurang lebih 850 mdpl dengan menyajikan panorama alam yang indah dan dengan udara yang segar. dan selain curug yang menawan, di area gunung juga terdapat hutan hutan yang lebat dan rindang. Hingga saat ini, Situ Gunung masih ramai oleh pengunjung. Bukan hanya dari ibukota, namun beberapa di antaranya datang dari Jawa Tengah dan Jawa Timur.

Di samping daya tarik wisata, wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata juga membutuhkan adanya sarana dan prasarana (amenitas), berbagai fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Selain itu berbagai fasilitas penunjang dalam suatu lokasi daya tarik wisata juga harus diperhatikan, dengan banyaknya fasilitas banyak juga keinginan wisatawan untuk

berkunjung ke suatu daya tarik wisata. Fasilitas umum seperti toilet, tempat duduk, tempat beribadah, rumah makan dan sebagainya. Fasilitas penunjang seperti itulah yang mampu menarik perhatian banyak wisatawan. Selain itu Tercapainya kepuasan wisatawan juga menjadi salah satu misi atau tujuan dari suatu daya tarik wisata tersebut. Agar kepuasan wisatawan tersebut dapat tercapai, maka fasilitas dan jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan apa yang wisatawan harapkan. Dengan demikian, apabila daya tarik dan atau fasilitas yang ada di Wisata Situ Gunung dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan wisatawan maka wisatawan dapat memperoleh kepuasan *tourist satisfaction*.

Berkaitan dengan kenyataan yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi?
2. Upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi.
2. Untuk mengetahui upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan penelitian Karya Tulis Akhir ini disusun secara sistematika ke dalam lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan teknik pengumpulan data, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan pokok bahasan dalam Karya Tulis Akhir ini.

BAB III : TINJAUAN DATA

Bab ini menguraikan jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengujian instrumen, dan teknik analisis data

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan berdasarkan teori-teori dan teknik-teknik analisis yang dilakukan pada saat penelitian.

BAB V

: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan dibahas serta saran yang mungkin dapat digunakan dalam pengembangan pikiran setiap pembaca

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Fasilitas Wisata

2.1.1 Pengertian Fasilitas Wisata

Menurut Yoeti (2003) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Menurut Sammeng (2001) salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas

Fasilitas wisata adalah sarana atau prasarana yang memudahkan dalam kegiatan beratraksi yang telah disediakan oleh kawasan wisata tersebut. Menurut Tjiptono (2001), dengan fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi di mata pelanggan. Di sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Raharjani (dalam Nurjanah, 2015), menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

Menurut Spillane dalam Rosita, dkk. (2016) fasilitas wisata dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu: (1) fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di suatu objek wisata. (2) fasilitas pendukung, sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah. (3) fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

Dari beberapa teori di atas dapat saya simpulkan bahwa fasilitas wisata adalah suatu kelengkapan yang wajib ada dalam suatu daya tarik wisata

2.1.2 Indikator Fasilitas Wisata

Menurut Kertajaya dalam Nurjanah (2015), pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya. Pengukuran fasilitas diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan.

- Meliputi kelengkapan fasilitas yang dibutuhkan, kebersihan fasilitas yang digunakan dan kerapihan penataan fasilitas yang ditampilkan.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
Berkaitan dengan kondisi nyata dan kelayakan fasilitas wisata yang digunakan oleh wisatawan.
 3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
Wisatawan tidak merasa kesulitan untuk menggunakan fasilitas yang tersedia dan terbantu dengan fasilitas yang ada.
 4. Kelengkapan alat yang digunakan
Meliputi kelengkapan alat keamanan wahana permainan, alat permainan dan informasi tentang fasilitas di daya tarik wisata tersebut.

2.2 Pengertian Wisatawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2 dirumuskan, wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.

The International Union of Office Travel Organization (TIUOTO) dan World Tourism Organization (WTO) turut pula mendefinisikan pelancong sebagai “*temporary visitors staying only one day in the country visited without staying over night (include cruise passenger).*” Definisi tersebut mengandung arti pelancong adalah pengunjung sementara, tinggal satu hari di negara atau tempat yang dikunjungi tanpa menginap, termasuk di dalamnya penumpang kapal pesiar.

Menurut World Tourism Organization (WTO) Pengunjung digolongkan dalam dua kategori, yaitu:

1. Wisatawan (*tourist*)
Pengunjung yang tinggal sementara sekurang-kurangnya selama 24 jam di negara yang kunjunginya dan tujuan perjalannya dapat digolongkan ke dalam klasifikasi sebagai berikut:
 - a. Pesiар (*leisure*), untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan
 - b. Hubungan dagang (*business*), keluarga, konferensi, misi, dan lain sebagainya.
2. Pelancong (*excursionist*)
Pengunjung sementara yang tinggal di suatu negara yang dikunjungi dalam waktu kurang dari 24 jam. Dari beberapa pengertian tersebut yang dimaksud dengan pengunjung adalah seseorang yang melakukan kunjungan pada objek dan daya tarik wisata. Karakteristik pengunjung dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan wisata Smith (1989). Berdasarkan sifat perjalanan, lokasi di mana perjalanan dilakukan wisatawan dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Karyono dalam Yuliani, 2013):
 - a. *Foreign Tourist* (wisatawan asing), orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan negara di mana ia biasanya tinggal. Wisatawan asing disebut juga wisatawan mancanegara atau disingkat wisman.

- b. *Domestic Foreign Tourist*, orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal di suatu negara karena tugas dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara di mana ia tinggal. Misalnya, staf kedutaan Belanda yang mendapat cuti tahunan, tetapi ia tidak pulang ke Belanda, tetapi melakukan perjalanan wisata di Indonesia (tempat ia bertugas).
- c. *Domestic Tourist* (wisatawan nusantara), seorang warga negara suatu negara yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya. Misalnya warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke Bali atau ke Danau Toba. Wisatawan ini disingkat wisnus.
- d. *Indigenous Foreign Tourist*, Warga negara suatu negara tertentu, yang karena tugasnya atau jabatannya berada di luar negeri, pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri. Misalnya, warga negara Perancis yang bertugas sebagai konsultan di perusahaan asing di Indonesia, ketika liburan ia kembali ke Perancis dan melakukan perjalanan wisata di sana. Jenis wisatawan ini merupakan kebalikan dari *domestic foreign tourist*.
- e. *Transit Tourist*, wisatawan yang sedang melakukan perjalanan ke suatu negara tertentu yang terpaksa singgah pada suatu pelabuhan/bandara/stasiun bukan atas kemauannya sendiri.
- f. *Business Tourist*, orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis bukan wisata tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah tujuannya yang utama selesai. Jadi perjalanan wisata merupakan tujuan sekunder, setelah tujuan primer yaitu bisnis selesai dilakukan.

Berdasarkan informasi yang dikutip pada website www.kemenpar.go.id, Wisatawan (*tourist*) adalah setiap orang yang mengunjungi suatu tempat di luar tempat tinggal kesehariannya selama periode tertentu, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud untuk memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi seperti berlibur, rekreasi dan olahraga serta bisnis, mengunjungi teman dan keluarga, misi, menghadiri pertemuan, konferensi.

Sedangkan wisatawan nusantara (*wisnus*)/*domestic tourists* adalah seseorang yang melakukan perjalanan di wilayah teritori suatu negara, dalam hal ini adalah Indonesia, dengan lama perjalanan kurang dari 6 bulan dan bukan bertujuan untuk memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi serta bukan merupakan perjalanan rutin (sekolah atau bekerja), dengan mengunjungi objek wisata komersial, dan atau menginap di akomodasi komersial, dan atau jarak perjalanan lebih besar atau sama

2.3 Kepuasan Pengunjung

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori kepuasan pengunjung yang dimaksudkan menjadi acuan untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan wisatawan. Menurut Schnaars dalam Tjiptono (2015), pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan

antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi gethok tular positif yang menguntungkan bagi perusahaan. Secara sederhana, kepuasan pelanggandapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan dan ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Menurut Kotler dalam Apriani (2011), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*). Harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya, dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan yang bersangkutan.

Schiffman dan Kanuk (dalam Yunus dan Budiyanto, 2014), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Di sisi positif, konsumen yang merasa puas akan menjadi loyal dan akan melakukan pembelian kembali atau orang-orang yang mendapatkan pengalaman melebihi ekspektasinya dan yang paling menguntungkan adalah adanya promosi dari mulut ke mulut.

Menurut Lupiyoadi dalam Rosita, dkk. (2016), ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu (1) kualitas produk, pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (2) kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. (3) emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu. (4) harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. (5) biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Wisatawan pada suatu destinasi pariwisata hampir sama dengan konsumen pada sebuah perusahaan baik jasa maupun barang. Wisatawan juga dapat dikatakan sebagai konsumen karena mereka sama-sama menikmati atau mengonsumsi apa yang disediakan oleh penyedia jasa. Mengonsumsi sesuatu bukan hanya dalam konteks makan ataupun minum tetapi juga menggunakan ataupun menikmati jasa yang ada. Memberikan pelayanan yang maksimal untuk wisatawan dapat menjadi pendorong adanya kepuasan pasca kunjungan.

2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2015), sejumlah riset menunjukkan bahwa dimensi, atribut atau faktor yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kepuasan/ketidakpuasannya terhadap produk manufaktur dan jasa cenderung berbeda. Untuk konteks produk manufaktur, faktor yang kerap kali digunakan meliputi:

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
2. Fitur (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan ekterior.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang sudah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompensasi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*aesthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, *variable*, *inseparable*, dan *perishable*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:

1. Bukti fisik, (*tangible*), meliputi kualitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau kerugian.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kemudian dalam Nurjanah (2015), pengukuran kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Fitur (*features*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
2. Estetika (*aesthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
3. Kemampuan melayani (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompensasi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
4. Persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*), kualitas yang dipersepsikan yaitu

citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan jika kepuasan wisatawan dapat dinilai dari sebuah service atau pelayanan yang diberikan pengelola.

2.4 Daya Tarik Wisata

Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan,

Dalam *website* www.kemenpar.go.id mendefinisikan, Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik, keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu. Daya tarik wisata sosial budaya dapat dimanfaatkan dan dikembangkan sebagai obyek dan daya tarik wisata meliputi museum, peninggalan sejarah, upacara adat, seni pertunjukan dan kerajinan.

2.4.1 Jenis-jenis Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata menurut Direktorat Jendral Pemerintahan di bagi menjadi tiga macam, yaitu:

1. Daya Tarik Wisata Alam

Daya Tarik Wisata Alam adalah sumber daya alam yang berpotensi serta memiliki daya tarik bagi pengunjung baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budi daya.

2. Daya Tarik Wisata Sosial Budaya

Daya Tarik Wisata Sosial Budaya dapat dimanfaatkan dan dikembangkan sebagai objek dan daya tarik wisata meliputi museum, peninggalan sejarah, upacara adat, seni pertunjukan dan kerajinan.

3. Daya Tarik Wisata Minat Khusus

Daya Tarik Wisata Minat Khusus merupakan jenis wisata yang baru dikembangkan di Indonesia. Wisata ini lebih diutamakan pada wisatawan yang mempunyai motivasi khusus. Dengan demikian, biasanya para wisatawan harus memiliki keahlian. Contohnya: berburu mendaki gunung, arung jeram, tujuan pengobatan, agro wisata, dan lain-lain.

2.5 Unsur-unsur 5A

Berdasarkan informasi yang dikutip dari [website tourismexcellence.com.au](http://www.tourismexcellence.com.au), kebutuhan dan permintaan wisatawan pada umumnya didefinisikan dalam hal-hal berikut:

1. Attractions

Atraksi merupakan elemen kunci yang perlu diperhatikan dalam menilai potensi wisata suatu daerah. Banyak masyarakat dalam mengklaim untuk menawarkan tempat wisata yang indah dan alami, atraksi budaya dan warisan budaya, fasilitas hiburan dan rekreasi.

2. Activities

Kegiatan memberikan hiburan yang menarik atau menghibur bagi orang-orang begitu mereka di daerah tersebut. Kegiatan menambah variasi dan bisa membuat kunjungan lebih menyenangkan, namun penting untuk dipahami bahwa mereka tidak bisa menggantikan atraksi.

3. Access

Persyaratan utama untuk akses pengunjung meliputi transportasi yang aman dan nyaman (terutama untuk pengunjung internasional), jalan yang telah ditandatangani dan dipelihara dengan baik, fasilitas parkir di tempat-tempat utama, koneksi antara moda transportasi dan tempat-tempat wisata, transportasi umum di area parkir ke lokasi kegiatan.

4. Accommodation

Pengunjung memiliki beragam kebutuhan, termasuk akomodasi, makan dan juga lebih cenderung menghabiskan waktu pada atraksi dan aktivitas.

Beragam gaya dan kualitas akomodasi di suatu daerah/kota merupakan sarana penting untuk meningkatkan dampak ekonomi pengunjung.

5. Amenities

Sebuah komunitas yang menyediakan atraksi tapi tidak ada fasilitas tidak mungkin memaksimalkan keuntungan ekonomi dari wisatawan, sementara tujuan yang mengembangkan fasilitas tanpa atraksi akan membuat frustasi oleh kurangnya pengunjung.

2.6 Taman Nasional

Taman Nasional The International Union for Conservation of Nature (IUCN) mendefinisikan taman nasional sebagai area alami di daratan dan/ atau lautan yang ditunjuk untuk melindungi integritas ekologis dari satu atau lebih ekosistem untuk generasi sekarang dan yang akan datang; melarang eksploitasi dan okupasi yang bertentangan dengan tujuan peruntukan kawasan dan; memberikan keuntungan untuk kegiatan spiritual, ilmu pengetahuan, pendidikan, rekreasi dan peluang pengunjung wisata yang semuanya itu harus sesuai dengan lingkungan dan budaya setempat. (IUCN, 2008)

Taman nasional masuk kedalam kategori II kawasan konservasi IUCN yang merupakan area perlindungan yang dikelola dengan fungsi utama untuk konservasi spesies dan jenis habitat yang kaya serta untuk rekreasi. Prinsip pokok pengertian taman nasional adalah (IUCN, 2008):

1. Suatu area yang memiliki keunikan yang tinggi nilai keberadaan jenis yang dikonservasi, layanan ekosistem, type habitat, bentangan alam yang menarik, pemandangan yang indah, budaya/ tradisi masyarakat yang menarik.
2. Area yang luas cukup untuk menjamin kesendirian atau dengan dukungan tambahan dari sebuah jaringan kawasan lindung lainnya yang telah ditetapkan.
3. Konservasi dari kelangsungan hidup dan dinamika lingkungan alam dari keanekaragaman hayati yang sesuai dengan tujuan rancangan keruangan alam dan skala sementara di atas.

(MacKinnon et al., 1993) mendefinisikan taman nasional sebagai kawasan yang diperuntukkan bagi perlindungan kawasan alami dan pemandangan indah serta memiliki nilai bagi pemanfaatan ilmiah, pendidikan dan rekreasi. Fungsi utama taman nasional adalah :

1. Menjaga keseimbangan ekosistem dan melindungi sistem penyanga kehidupan
2. Melindungi keanekaragaman jenis dan mengupayakan manfaat sebagai sumber plasma nutfah
3. Menyediakan sarana penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan dan latihan
4. Memenuhi kebutuhan sarana wisata alam dan melestarikan budaya setempat
5. Merupakan bagian dari pengembangan daerah setempat.

Pada saat ini jumlah taman nasional yang ada di Indonesia sebanyak 50 taman nasional yang tersebar dalam beragam ekosistem baik di daratan (terrestrial), pesisir dan perairan (laut) (Kemenhut, 2014). Selanjutnya, Nugroho (2011) menyebutkan 65% proporsi terbesar kawasan konservasi adalah taman nasional. Penataan taman nasional mempunyai dasar pertimbangan (i) mempunyai keanekaragaman hayati yang tinggi dengan flora dan fauna khas yang terancam dan mendekati kepunahan, (ii) merupakan daerah tangkapan air yang penting bagi daerah sekitarnya, (iii) mempunyai panorama yang indah dengan berbagai potensi ekowisata, (iv) mempunyai potensi atraksi budaya yang menarik serta peningkatan kesejahteraan masyarakat, (v) mempunyai potensi pendidikan dan pelatihan, (vi) dengan fungsi perlindungan, pelestarian dan pemanfaatan secara lestari sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya. (Nugroho, 2011) Menurut (UU No. 5, 1990), taman nasional adalah sebagai kawasan pelestarian alam yang mempunyai ekosistem asli, dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan menunjang budidaya, pariwisata dan rekreasi.

Taman nasional dikelola dengan sistem zonasi untuk mengatur keruangan di dalam kawasan taman nasional menjadi zona-zona pengelolaan. Taman nasional di Indonesia dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Balai/Balai Besar Taman Nasional yang secara struktur organisasinya di bawah 17 wewenang Direktorat Jenderal Perlindungan Hutan dan Konservasi Alam Kementerian Kehutanan. Dasar pengelolaan taman nasional di Indonesia berlandaskan peraturan Menteri Kehutanan No. P. 03/Menhut-II/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Taman Nasional. Selanjutnya, peraturan Menteri Kehutanan No. P. 56/Menhut-II/2006 tentang Pedoman Zonasi Taman Nasional. Zona taman nasional adalah wilayah di dalam kawasan taman nasional yang dibedakan menurut fungsi dan kondisi ekologis, sosial, ekonomi dan budaya masyarakat. Lebih lanjut, zona dalam kawasan taman nasional terdiri dari: (a) zona inti, (b) zona rimba; zona perlindungan bahari untuk wilayah perairan, (c) zona pemanfaatan, (d) zona lain (zona tradisional, rehabilitasi, religi, budaya, sejarah dan zona khusus).

Zonasi di dalam kawasan taman nasional yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan ekowisata terbatas berada di zona rimba. Sedangkan, untuk zona yang dapat dilakukan kegiatan pemanfaatan dan pengembangan ekowisata berada di zona pemanfaatan. Pengembangan pariwisata di taman nasional saat ini lebih dimaksudkan sebagai upaya untuk mendukung misi konservasi hutan berikut keanekaragaman hayatinya. Pengembangan

pariwisata hutan juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan ekonomi masyarakat lokal yang berada di dalam dan sekitar kawasan sehingga lebih sejahtera. Dengan adanya pariwisata di taman nasional dapat memberikan manfaat kelestarian lingkungan disamping manfaat ekonomi kepada masyarakat lokal dengan berkurangnya tekanan terhadap sumberdaya hutan yang dieksplorasi karena sudah tergantikan dengan aktifitas pariwisata. Selain itu, masyarakat dengan sendirinya akan sadar dan menjaga kelestarian lingkungan untuk mempertahankan ekonominya berdasarkan aktifitas pariwisata di daerahnya.

2.7 Metodologi Penelitian

2.7.1 Metode Penelitian

Karya Tulis Akhir ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

2.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kota Sukabumi tepatnya di Daya Tarik Wisata Situ Gunung pada bulan Mei - Agustus 2018

2.7.3 Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas wisata.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan pengunjung

2.7.4 Data dan Sumber Data

Penelitian di gunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Tabel data primer & sekunder

Tabel 2.2

No.	Data	Sumber
1	Primer	Pengunjung
2	Sekunder	Buku, jurnal, dan berbagai artikel di internet.

Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh langsung dari pengunjung Wisata Situ Gunung melalui pengisian kuesioner, tujuannya adalah

untuk memperoleh data yang efektif dan sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis skala yang digunakan pada kuesioner ini adalah skala Likert yaitu skala yang berasal dari pernyataan kualitatif yang kemudian di kuantitatifkan, dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono: 2007).

Kriteria pengukuran sebagai berikut:

Tabel 2.2 Skala Likert

SS=Sangat Setuju	S=Setuju	N=Netral	TS=Tidak Setuju	STS=Sangat Tidak Setuju
5	4	3	2	1

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel juga bisa disebut sebagai bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu yang dapat mewakili populasinya. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan metode yang digunakan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n \approx \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

- n : jumlah sampel
 N : jumlah populasi
 e : batas toleransi kesalahan

2.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Karya tulis ini dibuat berdasarkan kondisi atau keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, informasi yang disampaikan haruslah benar dan dapat di pertanggung jawabkan. Untuk dapat memperoleh informasi tersebut penulis akan melakukan pengumpulan data dari beberapa sumber.

2.7.6 Kuesioner

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan angket sebagai alat untuk pengumpulan data, angket tersebut akan di sebarkan kepada pengunjung yang datang di daya tarik wisata Situ Gunung dengan kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kisi-kisi instrumen Kuesioner

Variabel	Indikator	No. Butir
Fasilitas	1. Kebersihan 2. Kondisi & Fungsi	1,2, 3,4,

Kepuasan Pelanggan	3. Kemudahan penggunaan fasilitas	5,6
	4. Kelengkapan alat	7,8
	1. Kinerja	9,10
	2. Service	11,12
	3. Daya tahan	13,14
	4. Bukti fisik	15,16
	5. Keandalan	17,18
	6. Jaminan	19,20
	7. Kesesuaian dengan spesifikasi	21,22
	8. Empati	23,24

Untuk penilaian data ada di kuesioner dengan skala penilaian *favorable* yaitu pernyataan yang mengharapkan jawaban setuju oleh responden. Skala yang digunakan adalah skala Likert dimana Riduan dan Akdon dalam Budiman (2006) menyatakan bahwa skala Likert di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.

2.8 Uji Validitas & Reliabilitas

2.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak kuesioner dikatakan valid apabila dapat mempresentasikan atau mengukur apa yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen yang ditetapkan. Rumus yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- X = Skor butir
- Y = Skor total butir
- N = Jumlah sampel (responden)

Untuk menentukan butir tersebut valid atau tidak maka ketentuannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai rhitung \geq rtabel dengan toleransi ketidaktelitian (α) sebesar 5%, maka instrumen tersebut dikatakan valid.
- b. Jika nilai rhitung \leq rtabel dengan toleransi ketidaktelitian (α) sebesar 5%, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Dalam uji coba angket digunakan 30 responden, dengan $n = 30$ orang, maka nilai r tabel sebesar 0.361. Dengan demikian butir dikatakan valid jika nilai r hitung > 0.361 dan dikatakan tidak valid jika nilai r hitung < 0.361 .

2.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan alat ukur yang dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui kesalahan ukur. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Croanbach Alpha yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan

Statistical Package for Social Science (SPSS) for windows relase. Suatu konstruk atau variabel ikatan reliabel jika memberikan nilai croanbach alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus Alpha-Cronbach yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas yang dicari
- k = Banyaknya Pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varians skor tiap tiap item
- σ_t^2 = Varians Total

2.9 Teknik Analisa Data

2.9.1 Regresi Linear Sederhana

Relasi linear sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel vaktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya.

Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan *predictor* sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan *response*. Regresi Linear sederhana atau sering disingkat dengan SLR (*Simple Linear Regression*) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang kualitas maupun kuantitas.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- X = Fasilitas
- Y = Kepuasan Pengunjung
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi (kemiringan); besaran *response* yang ditimbulkan oleh *predictor*

BAB III

TINJAUAN UMUM DAYA TARIK WISATA SITU GUNUNG

3.1 Gambaran Umum

Situ Gunung merupakan destinasi wisata alam yang ada di Sukabumi, tepatnya di Desa Pangrango, Kecamatan Kadudampit, Kab. Sukabumi, Jawa Barat. Berada diketinggian 850mdpl, para wisatawan disajikan pemandangan yang eksotik, rimbunan hutan yang lebat menjulang tinggi yang indah dipandang mata. Selain rimbunan hutan yang menjulang, spot ini juga menyajikan pemandangan alam yang memanjakan mata karena terdapat hamparan pohon yang asri dan sejuk. Terdapat juga danau yang airnya berwarna hijau diantara rimbunan pohon, ini memberikan kesejukan mata untuk terus memandang.

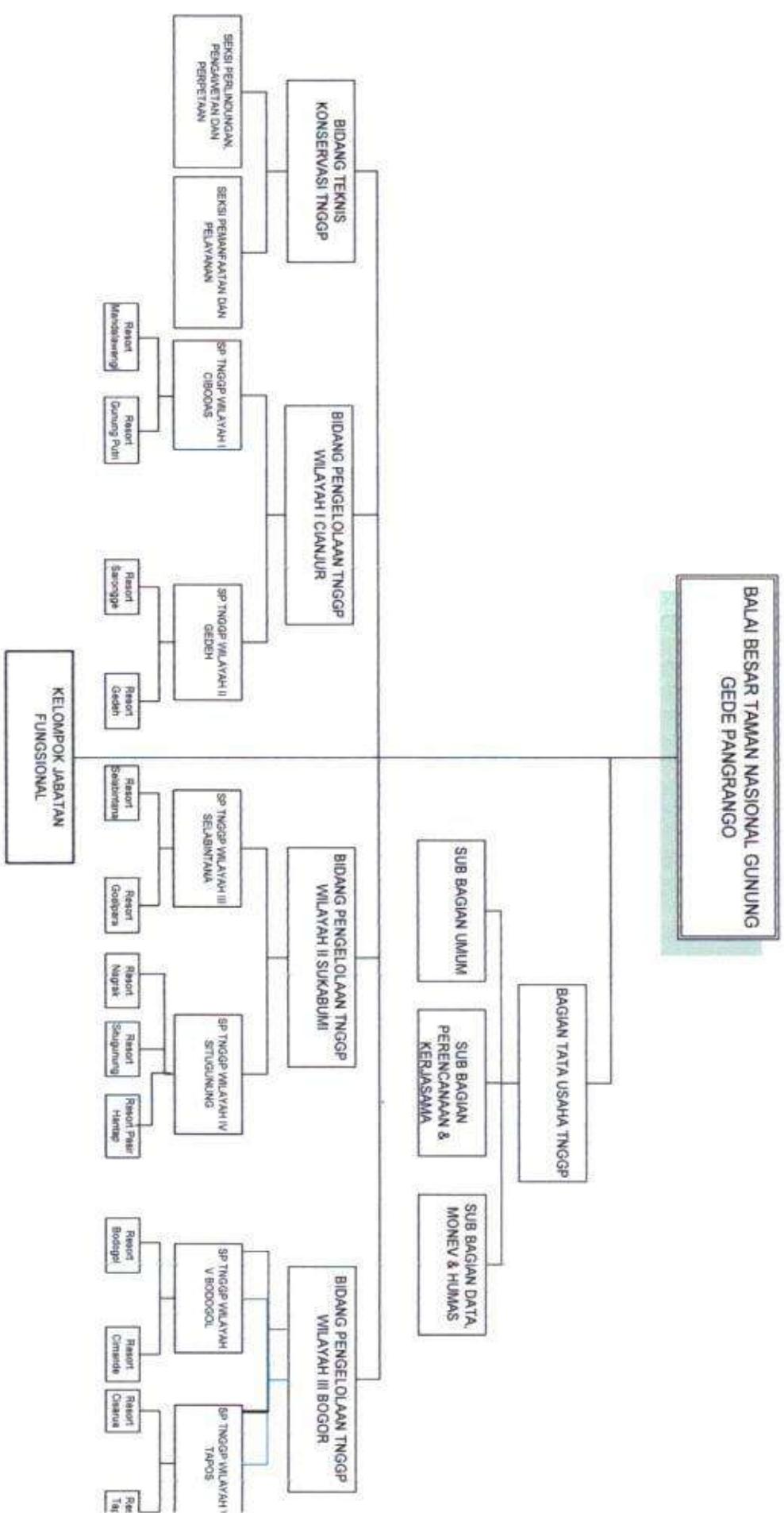
Nama Situ Gunung Situ Gunung atau dalam bahasa sederhananya dikenal sebagai danau yang berada di gunung. Situ atau danau ini menjadi lokasi wisata alam di Sukabumi yang banyak menarik perhatian wisatawan lokal maupun asing. Bagi sebagian orang yang berada disekitar Sukabumi, Situ Gunung ini referensi wisata yang tentunya menyenangkan. Danau yang berada di kaki Gunung Pangrango ini sebenarnya merupakan danau buatan. Meskipun begitu, keindahan alam dan keserasiannya dengan lingkungan alam disekitar membuat danau ini tetap menjadi primadona bagi para petualang alam di Indonesia. Suasana asri dan hijaunya hutan homogen di sekitar kaki Gunung Pangrango juga tidak membuat danau buatan ini menjadi terpisahkan. Bahkan, adanya hutan homogen yang asri dan hijau ini membuat suasana di Situ Gunung ini seperti terasingkan dari hiruk pikuk keramaian dunia luar. Keindahan Situ Gunung Sukabumi ini sangatlah terkenal. Banyak media social, web fotografi, hingga website yang memuat tentang keindahan di Indonesia banyak memuat foto-foto tentang Situ Gunung tersebut.

Tidak hanya berfoto ria, pengunjung juga bisa berkeliling menikmati keindahan hutan homogen yang banyak ditumbuhi dengan pohon damar. Pohon damar sendiri serupa dengan pohon beringin, namun damar tumbuh lebih panjang dan merupakan tumbuhan asli Indonesia. Disini, pengunjung juga bisa memancing dan mengelilingi danau dengan menggunakan perahu. Dengan begitu, pengunjung tidak akan merasa bosan ketika berada di tempat yang satu ini. Ada beberapa jalan yang disusun dengan tatanan batu rapi yang bisa mengantarkan pengunjung ke Curug Cimanaracun yang konon memiliki aura mistik. Ada juga jogging track yang memudahkan pengunjung yang ingin berolahraga dengan suasana alam pegunungan dan danau.

Situ Gunung juga termasuk ke dalam kawasan hutan hijau yang di kelola oleh banyak pihak, salah satunya pihak Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Pengelolaan berpusat di tempat tersebut, menurut Resort PTN Situ Gunung, Situ Gunung termasuk ke dalam zona pemanfaatan atau zona rekreasi yang dimana pada zona tersebut memang aman dan dapat di manfaatkan.

3.2 Struktur Organisasi

Tabel 3.1
Struktur Organisasi



3.3 Jumlah Kunjungan Wisatawan

Tabel 3.2
Data Pengunjung 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Wisatawan	Keterangan
2012	15.035	-
2013	12.260	(-) 18,4 %
2014	16.126	(+) 31,5 %
2015	21.978	(+) 36,3 %
2016	20.200	(-) 8,0%

Sumber : Pengelola Daya Tarik Wisata Situ Gunung

3.4 Fasilitas yang tersedia

Fasilitas utama:

1. Danau

Danau di Situ Gunung menjadi daya tarik yang sangat menawan bagi wisatawan, banyak dijadikan spot spot untuk berfoto ria oleh para wisatawan dikarenakan pemandangan yang eksotis dan menawan.

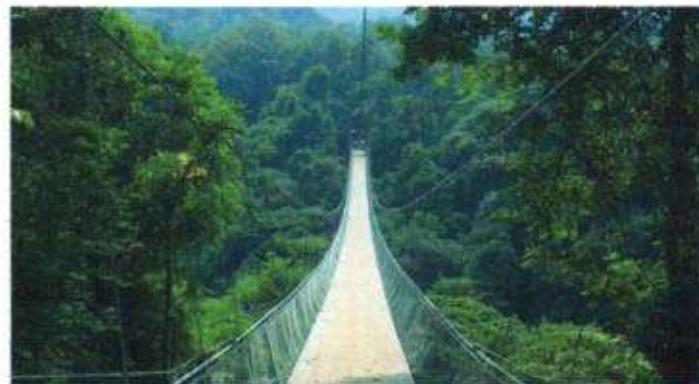


Gambar 3.1
Suasana Danau Situ Gunung

2. Jembatan Gantung *Suspension Bridge*

Jembatan ini merupakan fasilitas baru yang disediakan oleh pihak taman

nasional gunung gede pangrango. Dengan panjang 250 meter dan ketinggian 150 m, jika ingin menikmati fasilitas yang satu ini cukup dengan membayar Rp.50.000 untuk dewasa dan Rp.25.000 untuk anak-anak.



Gambar 3.2
Jembatan Gantung *Suspension Bridge*

3. Area Berkemah *Camping Ground*

Area berkemah yang disediakan di situ gunung ada 2 macam, masing masing area berkemah dapat menampung kurang lebih 400 orang dengan luas 3.400 m^2

4. Perahu Sampan

Perahu sampan terdapat di area danau harga untuk menikmati perahu sampan hanya dengan membayar Rp.15.000 /org/20 menit.



Gambar 3.4
Perahu Sampan

Fasilitas Pendukung:

1. Papan penunjuk arah

Papan petunjuk arah ada di setiap sudut bagian situ gunung yang memudahkan wisatawan untuk mengakses ke suatu lokasi wisata, papan penunjuk arah yang disediakan juga masih baru dan mudah dilihat.

2. Toko cinderamata /souvenir

Toko souvenir terdapat di area danau, area menuju jembatan, dan di dekat pintu masuk, di toko tersebut banyak menjual kerajinan tangan yang terbuat dari akar pohon seperti gelang, ukiran nama yang terbuat dari kayu, topi, dan juga kalung yang dijual mulai dari harga Rp.5.000 – Rp.50.000.

3. Restoran/Warung

Restoran atau warung yang terdapat di Situ Gunung menjajakan makanan ringan seperti snack, air mineral, dan juga kacang. Ada juga yang menjual mi instant yang bisa dimasak.

4. Pusat informasi

Pusat informasi terdapat di pintu masuk, ada beberapa petugas yang berjaga di tempat.

5. Toilet

Ada 2 toilet yang tersedia di lokasi ini, dekat dengan pintu masuk dan 1 lagi di arah menuju jembatan.



Gambar 3.3
Toilet

6. Tempat sampah

Banyak tempat pembuangan sampah yang memadai setiap 20 m disediakan tempat pembuangan sampah.

7. Area parkir kendaraan

Area parkir kendaraan ada di dekat pintu masuk dan 1 lagi terdapat di area danau, parkiran yang luas dan cukup memadai untuk kendaraan beroda 4 dan 2.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas

Sebanyak 30 kuesioner disebarluaskan kepada wisatawan sebagai uji coba untuk menentukan kevalidan dan ketidakvalidan butir pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Seluruh kuesioner yang telah terkumpul kemudian ditabulasikan menggunakan perangkat lunak (*software*) program Microsoft Office Excel 2007 dan selanjutnya dianalisa menggunakan program SPSS 20.

4.1.1 Hasil Uji Validitas Fasilitas Wisata

Kuesioner penelitian variabel fasilitas wisata (x) terdiri atas 8 butir pernyataan. Hasil perhitungan uji validitas variabel fasilitas wisata dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.1
Uji Validitas Fasilitas Wisata

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Fasilitas Wisata	F1	0,347	0,361	Tidak Valid
	F2	0,626	0,361	Valid
	F3	0,826	0,361	Valid
	F4	0,753	0,361	Valid
	F5	0,688	0,361	Valid
	F6	0,620	0,361	Valid
	F7	0,565	0,361	Valid
	F8	0,754	0,361	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel validitas di atas terhadap 30 responden, terdapat 7 butir yang valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,361 dan terdapat 1 butir yang tidak valid yaitu pada butir 1 (F1) karena r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} 0,361. Pengujian validitas ini sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian yang dikatakan dapat digunakan (dapat diterima). Sehingga dapat dikatakan bahwa item angket variabel fasilitas wisata (x) item valid berjumlah 7 butir dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti sedangkan item yang tidak valid berjumlah 1 butir dan tidak dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

4.1.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan

Kuesioner penelitian variabel kepuasan wisatawan (y) terdiri atas 12 butir pernyataan. Hasil perhitungan uji validitas variabel fasilitas wisata dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.2
Uji Validitas Kepuasan Wisatawan

Variabel	Item	rhitung	r _{tabel}	Keterangan
Kepuasan Wisatawan	K1	0,599	0,361	Valid
	K2	0,484	0,361	Valid
	K3	0,577	0,361	Valid
	K4	0,791	0,361	Valid
	K5	0,839	0,361	Valid
	K6	0,785	0,361	Valid
	K7	0,833	0,361	Valid
	K8	0,773	0,361	Valid
	K9	0,725	0,361	Valid
	K10	0,567	0,361	Valid
	K11	0,781	0,361	Valid
	K12	0,845	0,361	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel validitas di atas terhadap 30 responden, semua butir valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,361. Pengujian validitas ini sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian yang dikatakan dapat digunakan (dapat diterima). Sehingga dapat dikatakan bahwa item angket variabel kepuasan wisatawan (y) item semua valid berjumlah 12 butir dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Dalam uji reliabilitas, nilai yang dikatakan reliabel adalah jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Berikut tabel uji reliabilitas variabel fasilitas wisata:

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas

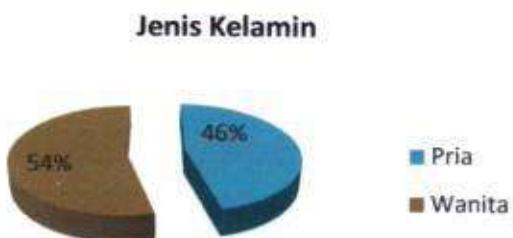
Variabel	N item	Alpha Cronbach
Fasilitas Wisata	8	0,806
Kepuasan Wisatawan	12	0,914

Dapat dilihat dari tabel 4.3 tersebut didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel fasilitas wisata sebesar 0,806 dan pada variabel kepuasan wisatawan sebesar 0,914. Suatu konstruk atau variabel ikatan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Maka berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel fasilitas wisata dan kepuasan wisatawan di atas dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

4.3 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan pendapat wisatawan yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi di Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango sebanyak 100 orang. Dari hasil pengisian kuesioner terdapat beberapa karakteristik responden antara lain berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Uraian tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

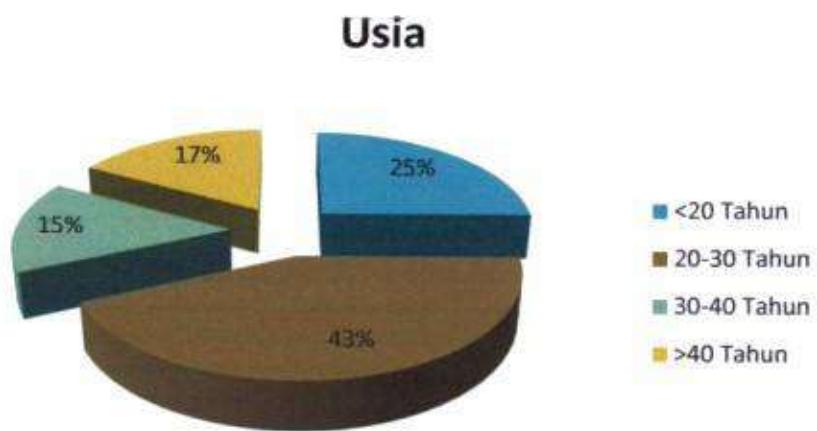
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat dari 100 jumlah responden yang dijadikan sampel, terdapat 46 responden berjenis kelamin laki-laki dan 56 responden berjenis kelamin perempuan. Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 56 wisatawan. Untuk hasil tersebut tidak terlalu jauh perbandingan antara pengunjung perempuan dan laki-laki

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat dari 100 jumlah responden yang dijadikan sampel, terdapat 25 responden yang berusia <20 tahun, 43 responden berusia 20-30 tahun, 17 responden berusia 30-40 tahun, 15 responden berusia >40. Responden terbanyak berdasarkan usia adalah 20-30 tahun yaitu sebanyak 43 wisatawan. Pada usia tersebut, responden cenderung membutuhkan banyak waktu untuk berwisata terlebih pada saat musim liburan, baik pelajar/mahasiswa juga memiliki semangat berwisata yang tinggi

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

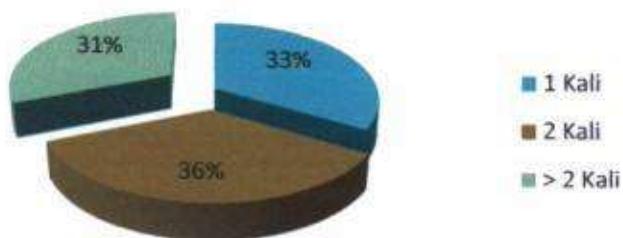


Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 31 orang (31%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 15 orang (15%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 21 orang (21%). Sedangkan pada responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 13 orang (13%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 11 orang (11%) dan sisanya adalah responden yang memiliki pekerjaan lain-lain sebanyak 9 orang (9%). Dengan data diatas dapat disimpulkan kebanyakan yang datang berkunjung ke daya tarik wisata Situ Gunung adalah mahasiswa.

4.3.4 Frekuensi kunjungan

Frekuensi Kunjungan



Gambar 4.4
Frekuensi Kunjungan

Berdasarkan gambar 4.4 menunjukkan pengunjung yang sudah pernah 2 kali mengunjungi Daya Tarik Wisata Situ Gunung sebanyak 22 orang (22%), lebih dari 2 kali sebanyak 16 orang (16%) dan responden yang baru pertama kali mengunjungi Daya Tarik Wisata Situ Gunung sebanyak 62 orang (62%). Dengan data diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung terbanyak yang berkunjung di Daya Tarik Wisata Situ Gunung sebanyak 62 orang (62%) adalah pengunjung baru.

4.4 Analisa Variabel Fasilitas

Tabel 4.4
Analisa Variabel Fasilitas

No	Butir Pernyataan	Skala Penilaian					Total
		SS	S	N	TS	STS	

1.	Tersedia tempat sampah di lokasi wisata	56	56%	30	30%	4	4%	8	8%	2	2%	100
2.	Semua toilet yang berada di lokasi wisata bersih dan wangi	17	17%	24	24%	26	26%	21	21%	12	12%	100
3.	Ketersediaan fasilitas dapat digunakan dengan mudah	19	19%	47	47%	23	23%	9	9%	2	2%	100
4.	Kondisi fasilitas yang tersedia masih layak pakai	17	17%	47	47%	23	23%	12	12%	1	1%	100
5.	Fasilitas mempermudah kegiatan wisatawan	17	17%	58	58%	21	21%	4	4%	0	0%	100
6.	Tersedia petunjuk cara penggunaan fasilitas	28	28%	41	41%	16	16%	13	13%	2	2%	100
7.	Tersedia lahan parkir yang luas	31	31%	32	32%	16	16%	14	14%	6	6%	100
8.	Fasilitas yang tersedia sangat memadai	21	21%	35	35%	29	29%	12	12%	3	3%	100

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa pernyataan “Tersedia tempat sampah di lokasi wisata” dinilai positif sebesar 86%, dan dinilai negatif sebesar 14% oleh responden. Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan Tersedia tempat sampah di lokasi wisata.

Untuk pernyataan “Semua toilet yang berada di lokasi wisata bersih dan wangi.” dinilai positif sebesar 41%, dan dinilai negatif sebesar 59% oleh responden. Berdasarkan penilaian diatas Daya Tarik Wisata Situ Gunung dinilai belum memiliki kebersihan fasilitas toilet, oleh karena itu diharapkan kepada pihak pengelola dapat lebih memperhatikan lagi soal toilet.

Untuk pernyataan “Ketersediaan fasilitas dapat digunakan dengan mudah.” dinilai positif sebesar 66%, dan dinilai negatif sebesar 34% oleh responden. Berdasarkan penilaian diatas menunjukan jika sebagian responden setuju dengan ketersediaan fasilitas yang dapat digunakan dengan mudah

Untuk pernyataan “Kondisi fasilitas yang tersedia masih layak pakai.” dinilai positif sebesar 64%, dan dinilai negatif 36% oleh responden. Dengan begitu sebagian besar responden setuju dengan kondisi fasilitas yang masih layak digunakan.

Untuk pernyataan "Fasilitas mempermudah kegiatan wisatawan." dinilai positif 69%, dan dinilai negatif 31% oleh responden. Berdasarkan penilaian diatas dapat disimpulkan jika sebagian besar responden setuju jika fasilitas yang disediakan di Situ Gunung mempermudah kegiatan wisatawan

Untuk pernyataan "Tersedia petunjuk cara penggunaan fasilitas." dinilai positif sebesar 69%, dan dinilai negatif sebesar 30% oleh responden. Dengan begitu, sebagian besar responden setuju jika di daya tarik wisata Situ Gunung tersedia petunjuk cara penggunaan fasilitas untuk mempermudah wisatawan.

Untuk pernyataan "Tersedia lahan parkir yang luas." dinilai positif 63%, dan dinilai negatif 22% oleh responden. Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan tersebut karena lahan parkir yang tersedia luas, dapat menampung beberapa bus berukuran sedang dan mini bus.

Untuk pernyataan "Fasilitas yang tersedia sangat memadai." dinilai positif 56%, dan dinilai negatif sebesar 43% oleh responden. Berdasarkan nilai yang didapat pada tabel diatas dapat disimpulkan jika masih banyak responden yang beranggapan bahwa fasilitas yang tersedia kurang memadai, namun ada juga yang beranggapan bahwa fasilitas yang tersedia sangat memadai

4.5 Analisa Variabel Kepuasan Wisatawan

Tabel 4.5
Analisa Variabel Kepuasan Wisatawan

No	Butir Pernyataan	Skala Penilaian					Total					
		SS	S	N	TS	STS						
1.	Saya merasa puas karena tersedia toko souvenir di lokasi wisata	29	29%	40	40%	17	4%	8	8%	6	2%	100
2.	Saya merasa puas karena tersedia mushola di lokasi wisata	27	27%	34	34%	26	26%	9	9%	4	4%	100
3.	Saya merasa puas karena kesigapan pelayanan yang diberikan petugas	25	25%	39	39%	23	23%	5	5%	4	4%	100
4.	Saya merasa puas petugas melayani dengan ramah	29	29%	41	41%	24	24%	5	5%	1	1%	100
5.	Saya merasa puas fasilitas yang tersedia dapat digunakan	26	26%	38	38%	25	25%	9	9%	2	2%	100

	sepenuhnya											
	Saya merasa puas											
6.	fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik	30	30%	32	32%	25	25%	10	10%	3	3%	100
7.	Saya merasa puas karena banyak rambu rambu peringatan di area berbahaya	29	29%	35	35%	25	25%	8	8%	3	3%	100
8.	Saya merasa puas karena papan informasi terbaca jelas oleh pengunjung	24	24%	41	41%	24	24%	6	6%	5	5%	100
9.	Saya merasa puas karena fungsi fasilitas sesuai kebutuhan pengunjung	26	26%	40	40%	21	21%	8	8%	5	5%	100
10.	Saya merasa puas karena terdapat pusat pelayanan informasi	42	42%	33	33%	17	17%	6	6%	2	2%	100
11.	Saya merasa puas keadaan alam sekitar terlihat asri	74	74%	14	14%	8	8%	4	4%	0	0%	100
12	Saya merasa puas dengan penataan lokasi fasilitas menarik	59	59%	21	21%	13	13%	4	4%	3	3%	100

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa pernyataan “Tersedia toko souvenir di lokasi wisata.” dinilai positif sebesar 69%, dan dinilai negatif sebesar 31% oleh responden. Sebagian besar responden setuju jika Daya Tarik Wisata Situ Gunung memiliki toko souvenir yang terdapat di lokasi fasilitas wisata seperti danau dan jembatan, yang dijual pun sangat beragam mulai dari gelang yang terbuat dari rotan ataupun pajangan ukiran dari kayu

Untuk pernyataan “Tersedia mushola di lokasi wisata.” dinilai positif sebesar 61%, dan dinilai negatif sebesar 39% oleh responden. Sebagian besar responden setuju dengan fasilitas tempat beribadah yang di sediakan oleh pihak pengelola, namun hanya saja mushola yang tersedia dalam proses pembangunan, jika ada wisatawan yang ingin solat mereka melakukan di masjid yang tak jauh dari lokasi.

Untuk pernyataan “Kesigapan pelayanan yang diberikan petugas.” dinilai positif sebesar 64%, dan dinilai negatif sebesar 36% oleh responden. Berdasarkan

pernyataan diatas dapat disimpulkan jika kesigapan petugas dilokasi cepat tanggap dan ada beberapa juga yang berjaga di setiap lokasi wisata

Untuk pernyataan "Petugas melayani dengan ramah." dinilai positif sebesar 70%, dan dinilai negatif 30% oleh responden. Dengan begitu sebagian besar responden setuju jika petugas yang berada di Daya Tarik Wisata Situ Gunung melayani dengan ramah.

Untuk pernyataan "Fasilitas yang tersedia dapat digunakan sepenuhnya." dinilai positif 64%, dan dinilai negatif 36% oleh responden. Dengan begitu sebagian besar responden setuju jika fasilitas yang tersedia dapat digunakan sepenuhnya.

Untuk pernyataan "Fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik." dinilai positif sebesar 62%, dan dinilai negatif sebesar 38% oleh responden. Dengan begitu sebagian besar responden setuju jika Fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik.

Untuk pernyataan "Banyak rambu rambu peringatan di area berbahaya." dinilai positif 64%, dan dinilai negatif 36% oleh responden. Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan tersebut karena memang banyak dipasang rambu rambu peringatan berbahaya di lokasi berbahaya.

Untuk pernyataan "Papan informasi terbaca jelas oleh pengunjung" dinilai positif 64%, dan dinilai negatif sebesar 35% oleh responden. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju dengan mudahnya dan terbacanya dengan jelas papan informasi yang tersedia.

Untuk pernyataan "Fungsi fasilitas sesuai kebutuhan pengunjung." dinilai positif sebesar 66%, dan dinilai negatif sebesar 34% oleh responden. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan jika sebagian besar responden setuju jika fungsi fasilitas sesuai kebutuhan pengunjung.

Untuk pernyataan "Terdapat pusat pelayanan informasi." dinilai positif sebesar 75%, dan dinilai negatif sebesar 25% oleh responden. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan sebagian besar responden menyetujui jika terdapat pusat pelayanan informasi.

Untuk pernyataan "Keadaan alam sekitar terlihat asri" dinilai positif sebesar 88%, dinilai netral sebesar 8% dan dinilai negatif sebesar 0% oleh responden. Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan diatas. Karena sebagian besar alasan responden berkunjung untuk menikmati pemandangan alam yang indah dan asri.

Untuk pernyataan "Penataan lokasi fasilitas menarik hari." dinilai positif sebesar 80%, dan dinilai negatif sebesar 20% oleh responden. Sebagian besar respon setuju dengan pernyataan tersebut.

4.6 Uji t

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika t_{hitung}

$> t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. t_{tabel} dilihat dengan derajat bebas = $n - k$

n = jumlah sampel, dalam hal ini bernilai 100

k = jumlah variabel yang digunakan. Dalam hal ini bernilai 2

Sehingga derajat bebasnya adalah 98 (100-2). Oleh karena uji t yang dilakukan adalah uji

2 arah maka yang dibaca adalah $t (1/2,05)$ atau $t 0,025$. $t_{hitung} = 1,984$ $t_{tabel} = 1,984$ ($x = 8,217$). Probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

4.7 Hasil Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen.

Koefisien

Tabel 4.4
Hasil *Coefficients*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	3.373	2.700	1.249	.214
	Kepuasan	.468	.057		.000

a. Dependent Variable: fasilitas

Pada tabel *coefficients* pada kolom B pada *constant* (a) adalah 3,373 sedangkan nilai fasilitas wisata (b) adalah 0,468 sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan:

$$Y = 3,373 + 0,468 X$$

Keterangan:

Y : Fasilitas

X : Kepuasan

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Konstanta sebesar 3,373 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai fasilitas wisata maka nilai kepuasan wisatawan sebesar 3,373.
2. b bertanda positif (+) menyatakan bahwa hubungannya cukup berarti dan bersifat searah.
3. Koefisien regresi X sebesar 0,468 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai fasilitas wisata, maka nilai kepuasan wisatawan bertambah sebesar 0,468.

4.8 Koefisien Korelasi & Koefisien Determinasi

Tabel 4.5
Hasil *Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.402	4.02943

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (r) yaitu sebesar 0,639 dan dijelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R dan *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,408, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan adalah sebesar 40,8% ($0,408 \times 100\%$), nilai tersebut tidak terlalu tinggi karena mencapai dua kali lipat dari prosentase masing-masing variabel dalam unsur-unsur 5A. Maka dengan adanya nilai tersebut, diharapkan kepada pengelola Situ Gunung untuk tetap menjaga fasilitas wisata yang ada guna mempertahankan kepuasan wisatawan. Sedangkan sisanya dengan prosentase sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian (tidak diteliti). Variabel yang tidak dibahas dalam penelitian adalah dalam teori 5A di antaranya atraksi, aktivitas, akomodasi dan aksesibilitas.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi. Setelah melakukan penelitian di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi dan menyebarkan kuesioner, mengolah data, menganalisa data, dan mendeskripsikan, menggambarkan dan lain sebagainnya mengenai seberapa besarnya tingkat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Maka berdasarkan hasil yang di peroleh dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas sangat berpengaruh secara signifikan pada kepuasan wisatawan, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan pada data berikut:

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan sebesar 40,8 % sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh variabel yang lain. dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel fasilitas wisata terhadap variabel kepuasan wisatawan.
2. Konstanta sebesar 3.373 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai harga , maka nilai keputusan berkunjung adalah 3,373 Koefisien regresi X sebesar 0,486 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai harga akan meningkatkan nilai keputusan berkunjung sebesar 0,486. Sebaliknya, jika nilai harga diturunkan 1 maka keputusan berkunjung juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,486. Tanda positif (+) menyatakan arah hubungan yang searah, di mana kenaikan atau penurunan variabel harga (X) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan pada variabel keputusan berkunjung (Y).
3. Hasil uji t derajat bebasnya adalah 98 (100-2). Oleh karena uji t yang dilakukan adalah uji 2 arah maka yang dibaca adalah $t (\%0,05)$ atau $t = 0,025$. $t_{tabel} = 1,984$ dan $t_{hitung} (X) = 8,217$. Probabilitas nilai t atau signifikansi = $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas (X) terhadap variabel kepuasan(Y) secara parsial.

5.2 Saran

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya tulis akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan data pada penelitian ini, yaitu mencakup banyaknya sampel atau banyaknya responden yang dapat dijadikan sampel penelitian.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat sampaikan yaitu :

1. Pihak pengelola Daya Tarik Wisata Situ Gunung harus lebih memperhatikan lagi masalah toilet, selain lokasi toilet yang jauh dari beberapa area fasilitas kebersihan toiletpun juga menjadi permasalahan yang harus diupayakan. Agar para wisatawan yang berkunjung ke Situ Gunung mendapatkan kesan puas dan senang.
2. Pengelola harus lebih memperhatikan fasilitas yang terdapat dilokasi, menurut analisa pada variabel kepuasan, menunjukkan respon negatif sebesar 43% dan respon positif 56%, sebagian responden masih merasa kurang puas dengan fasilitas yang tersedia
3. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi. Bagi penelitian selanjutnya agar dilakukan penelitian dengan variabel bebas yang lain, sehingga variabel yang mempengaruhi fasilitas wisata dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya
- Apriani, Munica. 2011. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan*. Semarang: Universitas Diponegoro. Diambil dari http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Munica_Apriani_C2A007087_jurnal.pdf (9 Mei 2018).
- Kriesniati, Prasktika, Desi Yuniarti, dan Darnah A. Nohe. 2013. *Analisis Korelasi Somers'd pada Data Tingkat Kenyamanan Siswa-Siswi SMP Plus Melati Samarinda*. Samarinda: Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, Samarinda. Diambil dari ejournal.unpatti.ac.id/ppr_iteminfo_lnk.php?id=1013 (28 Juli 2018).
- Mutaqin, Ahmad. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Diambil dari lib.unnes.ac.id/1506/1/2347.pdf (12 Juni 2018)
- Nurjanah, Siti. 2015. *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan di Matahari Departement Store Perumnas Kalender, Jakarta Timur*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Internasional
- Rosita, Sri Marhanah dan Woro Hanoum Wahadi. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. Diambil dari ejournal.upi.edu/index.php/jurel/article/download/2134/1504 (25 Mei 2018)
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI tourismexcellence.com.au
- Website IUCN
<https://www.iucn.nl/en/countries/indonesia> (25 Juni 2018)

Website Kementerian Pariwisata

<http://www.kemenpar.go.id/userfiles/Wisnus%202014.pdf> (7 Juni 2018)

Yoeti, Oka A. 2013. *Pemasaran Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung: CV Angkasa

Yuliani. 2013. *Strategi Komunikasi Dinas Kebudayaan Pariwisata dan Kominfo (DISBUDPAR) dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Desa Pampang Kota Samarinda*. Samarinda: Universitas Mulawarman. Diambil dari ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id (8 Juni 2018)

Sabrina Amaliawati. 2015. *Pengaruh Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Pengging*. Purwakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses pada (25 Mei 2018)

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA SITU GUNUNG SUKABUMI BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO

Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/I responden

Saya adalah mahasiswa semester akhir Program studi Usaha Wisata Akademi Pariwisata Indonesia program D-III sedang melaksanakan penelitian untuk Tugas Akhir saya dengan judul "*Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan Di Daya tarik wisata Situ Gunung Sukabumi Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango*". Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/I memberikan penilaian sesuai kondisi sebenarnya sehingga data ini akan menjadi valid bagi permasalahan penelitian.

Angket ini hanya di pergunakan untuk memenuhi tugas akhir saya dan tidak dipergunakan untuk kepentingan komersial. Atas kesediannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : Pria Wanita

2. Usia : <20 20-30 Tahun 31-40 Tahun
 >40 Tahun

3. Pekerjaan : Pelajar Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Lain-lain (Sebutkan) ...

4. Frekuensi kunjungan ke Sukabumi : 1 kali 2 kali > 2 kali

Petunjuk pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- Keterangan :

SS	: Sangat setuju
S	: Setuju
N	: Netral
TS	: Tidak setuju
STS	: Sangat tidak setuju

Variabel X : Fasilitas 1-8
Variabel Y : Kepuasan 9-20

NO	Butir Pernyataan	Skala Sikap				
		SS	S	R	TS	STS
1	Tersedia tempat sampah di lokasi wisata					
2	Semua toilet yang berada di lokasi wisata bersih dan wangi					
3	Ketersediaan fasilitas dapat digunakan dengan mudah					
4	Kondisi fasilitas yang tersedia masih layak pakai					
5	Fasilitas mempermudah kegiatan wisatawan					
6	Tersedia petunjuk cara penggunaan fasilitas					
7	Tersedia lahan parkir yang luas					
8	Fasilitas yang tersedia sangat memadai					
9	Tersedia toko souvenir di lokasi wisata					
10	Tersedia mushola di lokasi wisata					
11	Kesigapan pelayanan yang diberikan petugas					
12	Petugas melayani dengan ramah					
13	Fasilitas yang tersedia dapat digunakan sepenuhnya					
14	Fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik					
15	Banyak rambu rambu peringatan di area berbahaya					
16	Papan informasi terbaca jelas oleh pengunjung					
17	Fungsi fasilitas sesuai kebutuhan pengunjung					
18	Terdapat pusat pelayanan informasi					
19	Keadaan alam sekitar terlihat asri					
20	Penataan lokasi fasilitas menarik					


KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL KONSERVASI SUMBER DAYA ALAM DAN EKOSISTEM
BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO
Jl. Raya Cibodas PO Box 3 Sdl Telefax : +62-263-512776/0263519415
E-mail :info@gedepangrango.org web www.gedepangrango.org
CIPANAS-CIANJUR-JAWA BARAT (43253) INDONESIA

SURAT IJIN MASUK KAWASAN KONSERVASI (SIMAKSI)

Nomor: SI. 618 /BBTNNGGP/BIDTEK/Tek.P2/5/2018

Dasar : 1. Peraturan Direktur Jenderal Perlindungan Hutan Dan Konservasi Alam No.P.7/I-SET/2011 tanggal 9 Desember 2011 tentang Tata Cara Masuk Kawasan Suaka Alam Kawasan Pelestari Alam dan Taman Buru;
2. Surat Direktur Akademi Pariwisata Indonesia Nomor: 214/F/4/I/2018 tanggal 3 April 2018 Hal Ijin Pengumpulan Data Dalam Rangka Penyusunan Karya Tulis Akhir.

Dengan ini memberikan ijin masuk kawasan TNGGP:

Kepada : Yusuf Bachtiar No. Pokok (2151101010), dkk (Mhs. Prodi Usaha Wisata – Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO)), sebanyak 2 orang

Untuk : Melakukan kegiatan penelitian Judul Skripsi "Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Situ Gunung Sukabumi"

Lokasi : Resort PTN Situgunung, Seksi PTN IV Situgunung, Bidang PTN Wil. II Sukabumi, Balai Besar TNGGP

Waktu : 2 Mei 2018 s.d 1 Agustus 2018 (3 Bulan)

Dengan ketentuan :

1. Sebelum pelaksanaan kegiatan agar melapor terlebih dahulu kepada Kepala Bidang PTN Wilayah II Sukabumi atau Kepala Seksi PTN Wilayah IV Situgunung;
2. Pelaksanaan kegiatan wajib didampingi petugas dari Balai Besar TNGGP dengan beban tanggungjawab dari pemegang SIMAKSI;
3. Memaparkan eksposo hasil kegiatan di Kantor Balai Besar TNGGP;
4. Menyerahkan kepada Balai Besar TNGGP copy tertulis seluruh hasil kegiatan Penelitian termasuk copy film/video/foto yang diambil, paling lambat 3 bulan setelah dilaksanakannya penelitian;
5. Dalam proses pengambilan gambar film/video/foto tidak diperkenankan memberikan perlakuan (makan, dkk) kepada satwa liar yang menjadi obyek dan atau perlakuan terhadap tumbuhan liar (pemotongan/ penebangan pohon);
6. Segala resiko yang terjadi dan timbul selama berada di lokasi sebagai akibat kegiatan yang dilaksanakan menjadi tanggungjawab pemegang SIMAKSI ini;
7. Pengambilan sampel/ spesimen tumbuhan atau satwa liar dari kawasan TNGGP harus mengikuti ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 447/Kpts-II/2003 tentang Tata Usaha Pengambilan Spesimen atau Penangkapan dan Peredaran Tumbuhan dan Satwa Liar, dan Nomor SK.284/Menhut-II/2007 tentang Pelimpahan Wewenang Pemberian Izin Pengambilan dan atau Pengangkutan Sampel Berupa Bagian-Bagian Tumbuhan dan atau Satwa Liar dan atau Hasil Daripadanya untuk Kepentingan Penelitian;
8. Komersialisasi hasil penelitian (penggandaan buku hasil kegiatan atau film yang dijual kepada umum) harus sejauh instansi yang berwenang dan wajib menyertai hasil komersialisasi kepada negara yang besarnya sesuai ketentuan yang berlaku melalui Kas Negara pada bank-bank pemerintah;
9. Kegiatan penelitian adalah Tugas Akhir Mahasiswa/tidak termasuk praktik kerja lapangan sehari dikenakan tarif Rp. 0,00 (nol rupiah);
10. Tidak merusak dan selalu menjaga kebersihan lingkungan selama berada di dalam kawasan konservasi;
11. Bila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku dalam kawasan TNGGP, Balai Besar TNGGP berhak menegur pemegang SIMAKSI ini dan atau bila dianggap perlu dapat menghentikan kegiatan penelitian;
12. Mematuhi peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan ketentuan yang telah diatur dalam SIMAKSI ini;
13. SIMAKSI ini berlaku setelah pemberian membubuhkan tanda tangan dan menandatangannya.

Demikian surat ijin masuk kawasan TNGGP ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIKELUARKAN di : CIBODAS
Pada Tanggal : 2 Mei 2018
A.n. KEPALA BALAI BESAR
Kepala Bidang Teknis Konservasi

PEMEGANG SIMAKSI:



Yusuf Bachtiar

Tembusan:

1. Sekretaris Dijen KSDAE di Jakarta;
2. Kepala Bidang Teknis Konservasi;
3. Kepala Bidang PTN Wilayah II Sukabumi;

KOLOM VALIDASI:

/ / Kebu/Wil. II Sukabumi/Kesat. Wil. IV Situgunung

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Yusuf Bachtiar
Jenis Kelamin	: Laki- laki
Tempat Lahir	: Jakarta
Tanggal Lahir	: 4 Desember 1997
Alamat	: Jl. Kemandoran VIII Rt/Rw 003/011 No.38, Jakarta Selatan
No. HP	: 081586755945
e-mail	: bachtaryusuf004@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

SD Negeri Grogol Utara 16
Pagi Lulus Tahun 2009
SMP Negeri 223 Jakarta Lulus
Tahun 2012
SMK Pariwisata Adi Luhur Lulus
Tahun 2015

Pelatihan:

Kursus Bahasa Inggris
On The Job Training di K.I.A Tours & Travel
Training as a Tour Guide on Bali Overland

Pengalaman Kerja:

2015 : Bekerja paruh waktu sebagai Waiter di Ritz Carlton Hotel
2015 : Bekerja sebagai Customer Service di Pt. Traveloka Indonesia
2016 : Bekerja sebagai CC Analyst di Bank Danamon
2017 : Bekerja paruh waktu sebagai Entry Data di Polmark Indonesia
2018 : Bekerja sebagai Liaison Officer di salah satu event di Jakarta
Conventional Centre