

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN  
PADA DESTINASI WISATA UNGGULAN  
KOTA PARIAMAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains  
Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**OLEH :  
DONI SAPUTRA  
18135243/2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

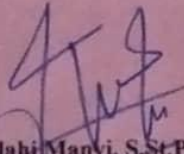
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PADA DESTINASI  
WISATA UNGGULAN KOTA PARIAMAN

Nama : DONI SAPUTRA  
NIM/BP : 18135243/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 25 Agustus 2022


Disetujui Oleh:

Pembimbing



Kurnia Illahi Manvi, S.St.Par., M.Par  
NIP. 198406212010011014

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199805 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi  
Wisata Unggulan Kota Pariaman  
Nama : DONI SAPUTRA  
NIM/BP : 18135243/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 25 Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

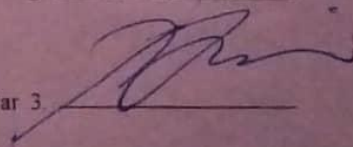
1. Ketua : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par M.Par



2. Anggota : Waryono, S.Pd., MM.Par

2 \_\_\_\_\_

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par 3





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : [kkunp.info@gmail.com](mailto:kkunp.info@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

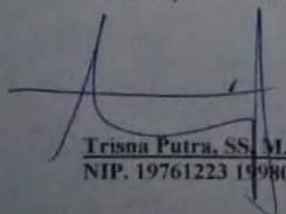
Nama : Doni Saputra  
NIM/TM : 18135243 / 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

**"Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman"** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
**Doni Saputra**  
NIM. 18135243

## ABSTRAK

### **Doni Saputra. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman dimana masih terdapat permasalahan, dimana pada beberapa destinasi wisata unggulan tidak sesuai harapan wisatawan karena biaya parkirnya terlalu mahal, kurangnya kebersihan pantai dan minimnya ketersediaan fasilitas, adanya pedagang sekitar yang memaksa menawarkan dagangannya kepada wisatawan disekitar lokasi wisata, banyaknya pengamen disekitar lokasi wisata serta masih adanya sampah yang berserakan, dan jalur kunjungan hutan mangrove pada desa apar masih pendek serta kurangnya tempat berfoto bagi wisatawan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman.

Jenis penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman. Sampel penelitian berjumlah 400 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel adalah *random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 22.00.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa analisis tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman menyatakan kategori cukup baik dengan persentase 50,5%. Sedangkan untuk indikator kesesuaian harapan wisatawan berada dalam kategori cukup baik dengan persentase 44,5%. Selanjutnya pada indikator minat berkunjung kembali berada dalam kategori cukup baik dengan persentase 48% dan yang terakhir untuk indikator kesediaan merekomendasikan berada dalam kategori cukup baik dengan persentase 51,2%.

**Kata Kunci : Destinasi wisata, Kepuasan wisatawan, Importance Performance Analysis**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan Bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman**” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana sains terapan (S.ST) Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.St.Par., M.Par selaku dosen pembimbing pada penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku dosen penguji I.
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, S.St.Par., MM.Par selaku dosen penguji II.

6. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Terimakasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah membantu dan memberikan dukungan selama ini kepada peneliti.
8. Terimakasih juga kepada seluruh teman-teman dan kekasih yang masih jauh disana untuk dukungannya selama ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan kurangnya pengalaman peneliti sendiri. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca khususnya.

Padang, 25 Juli 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>D. Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>F. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Kepuasan Wisatawan .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Destinasi Wisata .....</b>	<b>18</b>
<b>B. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>20</b>
<b>C. Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>B. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>C. Definisi Operasional.....</b>	<b>23</b>
<b>D. Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>25</b>
<b>F. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>G. Uji Coba Instrumen Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>H. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
<b>A. Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>B. Deskripsi Data .....</b>	<b>38</b>



<b>C. Metode Analisis Data</b> .....	45
<b>D. Pembahasan</b> .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	55
<b>A. Kesimpulan Hasil Penelitian</b> .....	56
<b>B. Saran</b> .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
<b>LAMPIRAN</b> .....	61

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1. Daftar Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman</b> .....	3
<b>Table 2. Skor dengan Skala Likert</b> .....	27
<b>Table 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian</b> .....	27
<b>Table 4. Uji Validitas Aspek Harapan dan Kinerja</b> .....	29
<b>Table 5. Interpretasi Nilai r</b> .....	29
<b>Table 6. Uji Reabilitas Kinerja</b> .....	30
<b>Table 7. Klasifikasi Skor Dalam 5 Kategori</b> .....	31
<b>Table 8. Skala Pengukuran Harapan dan Kinerja</b> .....	32
<b>Table 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	36
<b>Table 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur</b> .....	36
<b>Table 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Status</b> .....	37
<b>Table 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</b> .....	37
<b>Table 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</b> .....	38
<b>Table 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan</b> .....	38
<b>Table 15. Data Statistik Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Unggulan kota Pariaman</b> .....	39
<b>Table 16. Kepuasan Wisatawan</b> .....	40
<b>Table 17. Data Statistik Kesesuaian Harapan Wisatawan</b> .....	40
<b>Table 18. Kesesuaian Harapan Wisatawan</b> .....	41
<b>Table 19. Data Statistik Minat Berkunjung Kembali</b> .....	42
<b>Table 20. Minat Berkunjung Kembali</b> .....	43
<b>Table 21. Data Statistik Kesiediaan Merekomendasikan</b> .....	43
<b>Table 22. Kesiediaan Merekomendasikan</b> .....	44
<b>Table 23. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kesesuaian Harapan Wisatawan</b> .....	45
<b>Table 24. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan</b> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Kota Pariaman Tahun 2015-2021.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2. Kunjungan Wisatawan Nusantara di Kota Pariaman Tahun 2015-2021.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 3. Ulasan Ketidaksesuain Harapan Wisatawan.....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 4. Ulasan Fasilitas Penunjang Tidak Memadai .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 5. Ulasan Wisatawan Terkait Ketidaknyamanan.....</b>	<b>6</b>
<b>Gambar 6. Ulasan Wisatawan Terkait Kurang Merekomendasikan .....</b>	<b>6</b>
<b>Gambar 7. Ulasan Wisatawan Terkait Pengelolaan.....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 8. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 9. Diagram Kartesius.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 10. Diagram Kartesius Hasil Pengolahan IPA .....</b>	<b>48</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1. Surat izin Penelitian .....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran 2. Angket Uji Coba Penelitian .....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran 3. Tabulasi Uji Coba Penelitian .....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 5. Angket Penelitian .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 6. Tabulasi Penelitian .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran 7. Deskripsi Data (Klasifikasi Skor) .....</b>	<b>97</b>
<b>Lampiran 8. Dokumentasi .....</b>	<b>101</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki banyak keunggulan-keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Sektor pariwisata merupakan sektor yang sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan lain-lain. Hal ini berhubungan dengan keadaan alam Indonesia yang dapat menarik wisatawan lokal maupun mancanegara.

Undang-undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, tentang kepariwisataan mengatakan bahwa “Kepariwisataan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya, memajukan kebudayaan, mengangkat citra bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa

Banyaknya destinasi wisata yang berkembang dan mulai dikelola oleh pemerintah daerah maupun swasta dengan serius membuat semakin meningkatnya kebutuhan manusia untuk melakukan perjalanan wisata. Tidak hanya objek wisata alam, objek buatan juga mulai berkembang pesat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan wisatawan tentu sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu destinasi wisata karena untuk memberikan kesan yang bagus dan juga baik bagi para wisatawan yang ada. Menurut Oliver, dalam buku J. Supranto (2006 : 233 ) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan wisatawan di suatu destinasi wisata dapat tercipta dengan adanya sistem pelayanan yang optimal dan adanya peningkatan kualitas daya tarik destinasi wisata.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014: 101) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki tiga indikator yaitu: 1) Kesesuaian harapan wisatawan; merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. 2) Minat berkunjung kembali; merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. 3) Kesediaan merekomendasikan; merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi yang memiliki keanekaragaman daya tarik wisata yang membuat wisatawan bisa memilih objek atau daya tarik wisata mana yang sesuai dengan keinginan wisatawan mulai dari wisata alam, wisata buatan dan wisata minat khusus. Banyaknya objek wisata yang ada di Sumatera Barat bisa menarik wisatawan untuk

berkunjung, salah satu daerah yang gencar memajukan destinasi wisatanya yaitu Kota Pariaman.

Kota Pariaman merupakan wilayah pemekaran dari Kabupaten Padang Pariaman yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002, mempunyai banyak destinasi wisata unggulan yang beragam berupa destinasi wisata sejarah, wisata alam, dan wisata buatan yang tentunya akan menarik minat wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk berkunjung. Tidak hanya memiliki potensi pariwisata yang besar Kota ini juga dikenal dengan “Kota Tabuik” yang merupakan perayaan lokal dalam rangka memperingati Asyura, gugurnya Imam Husain, cucu Muhammad, yang dilakukan oleh masyarakat minangkabau. Berikut adalah daftar destinasi wisata unggulan Kota Pariaman:

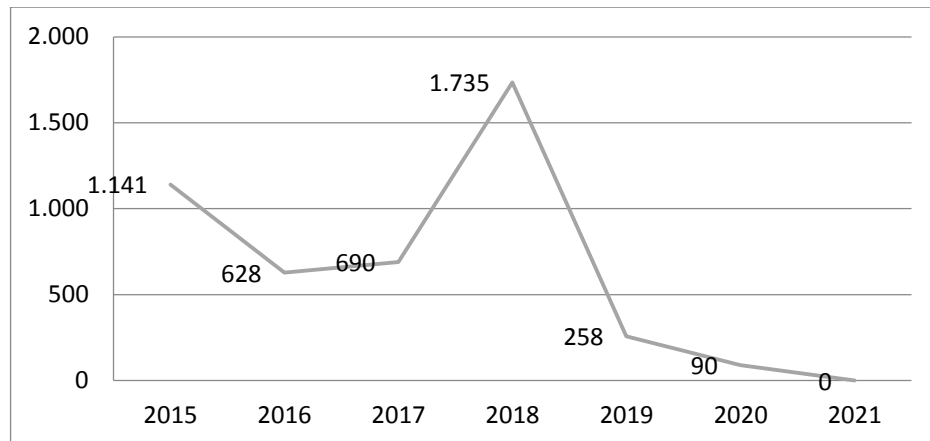
**Table 1. Daftar Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman**

No	Objek Wisata	Lokasi		Jarak dari Kota	
		Desa/Kel	Kecamatan	Kec.	Kota
1	Pantai Gondoriah	Pasir	Pariaman Tengah	1,5 Km	2 Km
2	Desa Apar	Apar	Pariaman Utara	3 Km	5 Km
3	Talao Pauh	Pauh	Pariaman Tengah	2 Km	3 Km
4	Pantai Kata	Taluak	Pariaman Selatan	5 Km	4 Km
5	Pantai Cermin	Karan Aur	Pariaman Tengah	2 Km	2,5 Km

*Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman (2022)*

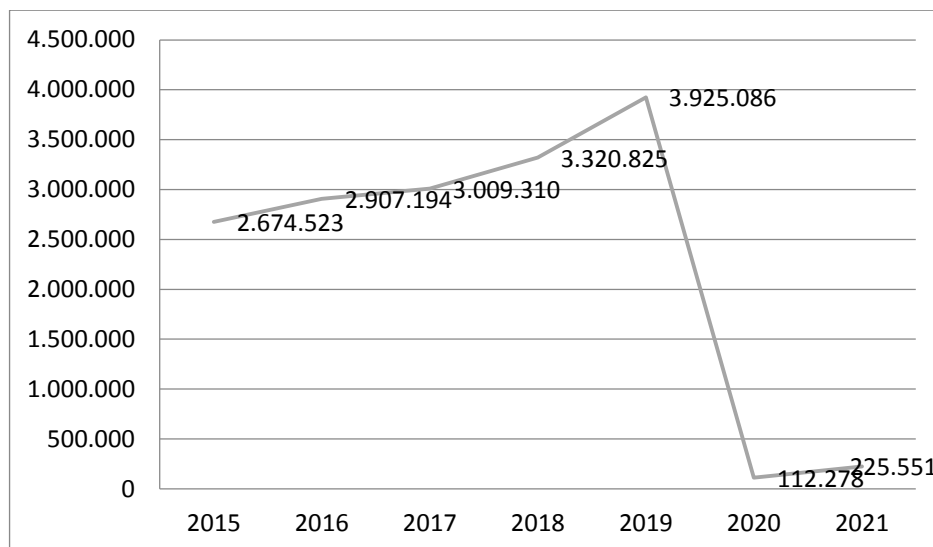
Tingginya *event* wisata dan pembenahan sarana pariwisata yang digelar pemerintah Kota Pariaman setiap tahun telah mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisata dari waktu ke waktu. Sehingga sejak tahun 2015 berdasarkan potensi wisata yang dimiliki inilah membuat Kota Pariaman

terpilih sebagai juara 1 peduli wisata *award* se Sumatra Barat. Hal ini bisa dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata.



**Gambar 1. Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Kota Pariaman Tahun 2015-2021**

*Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman (2022)*



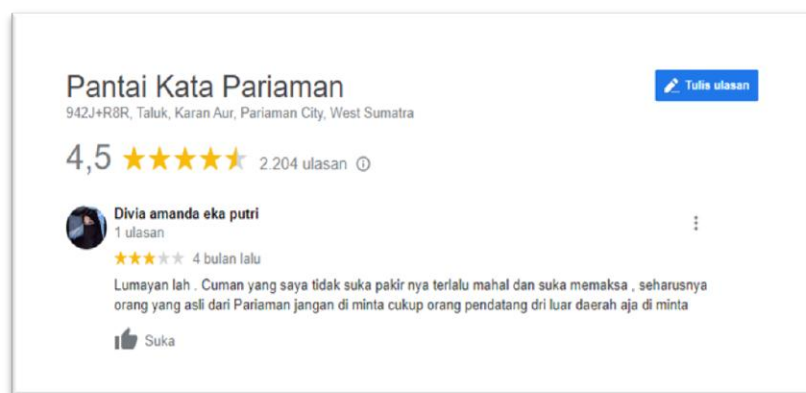
**Gambar 2. Kunjungan Wisatawan Nusantara di Kota Pariaman Tahun 2015-2021**

*Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman (2022)*

Terjadinya pandemi covid-19 ditahun 2020 sangat berimbas pada jumlah kunjungan wisatawan di Kota Pariaman yang menunjukkan terjadi penurunan yang sangat dratis seperti gambar sebelumnya sehingga membuat dampak besar yang melumpuhkan sektor perekonomian di Kota Pariaman.

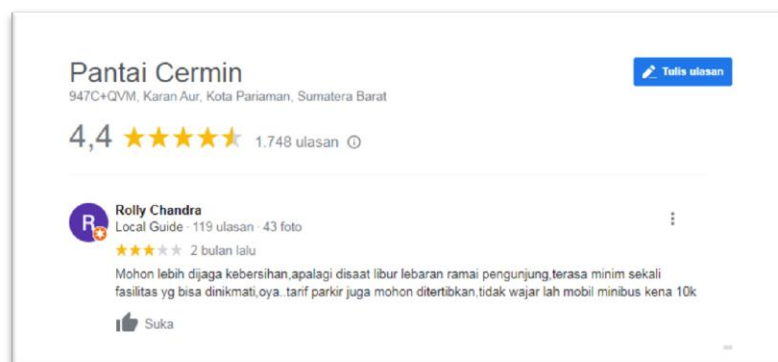


Berdasarkan ulasan wisatawan dan masalah yang penulis temui dilapangan mengenai kepuasan dalam berkunjung pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman yang ditinjau dari indikator kepuasan wisatawan, ada beberapa permasalahan yang penulis temukan, dimana pada pantai kata pariaman tidak sesuai harapan wisatawan karena biaya parkirnya terlalu mahal.



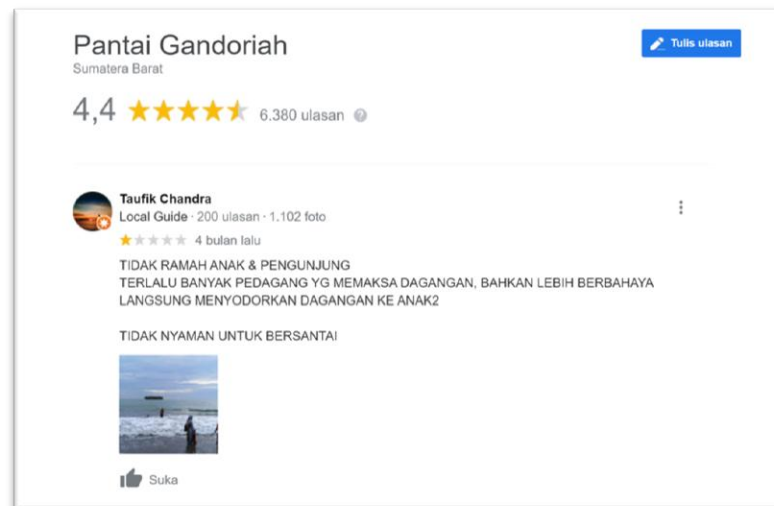
**Gambar 3. Ulasan Ketidaksesuain Harapan Wisatawan**  
*Sumber: Ulasan Wisatawan (2022)*

Pada Pantai Cermin kurangnya kebersihan pantai dan minimnya ketersediaan fasilitas yang bisa dinikmati menjadi beberapa masalah yang menyebabkan wisatawan enggan untuk berkunjung kembali.



**Gambar 4. Ulasan Fasilitas Penunjang Tidak Memadai**  
*Sumber : Ulasan Wisatawan (2022)*

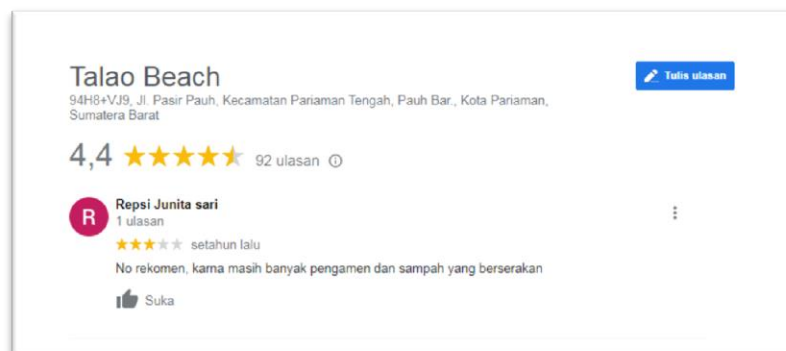
Pada Pantai Gondariah adanya pedagang sekitar yang memaksa menawarkan dagangannya kepada wisatawan disekitar lokasi wisata, tindakan seperti ini menyebabkan wisatawan enggan merekomendasikan suatu destinasi wisata kepada wisatawan lainnya.



**Gambar 5. Ulasan Wisatawan Terkait Ketidaknyamanan**

*Sumber : Ulasan Wisatawan (2022)*

Pada Talao Pauh Waterfront adanya banyaknya pengamen yang berada disekitar lokasi wisata mengganggu kenyamanan wisatawan, serta masih adanya sampah yang berserakan menjadi masalah bagi wisatawan sehingga enggan merekomendasikan destinasi wisata terkait.



**Gambar 6. Ulasan Wisatawan Terkait Kurang Merekomendasikan**

*Sumber : Ulasan Wisatawan (2022)*

Pada Desa Apar lokasi wisata atau jalur kunjungan hutan mangrovenya masih pendek dan kurangnya tempat berfoto bagi wisatawan sehingga perlu pengembangan lagi dari pengelola wisata dan pemerintah.



**Gambar 7. Ulasan Wisatawan Terkait Pengelolaan**

*Sumber : Ulasan Wisatawan (2022)*

Melihat beberapa permasalahan yang penulis uraikan di halaman sebelumnya yang ditemui dilapangan dan melihat dari ulasan wisatawan terhadap kepuasan dalam berkunjung pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Pariaman”** ditinjau dari tiga indikator kepuasan wisatawan, yang nantinya bertujuan untuk meningkatkan serta menambah jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara ke Kota Pariaman.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang peneliti kemukakan di dalam latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Terlalu tingginya biaya parkir yang diterapkan pada suatu destinasi wisata unggulan Kota Pariaman
2. Kurangnya kebersihan pantai dan minimnya ketersediaan fasilitas yang dapat dinikmati pada suatu destinasi wisata unggulan Kota Pariaman.
3. Adanya pedagang sekitar yang memaksa menawarkan dagangannya kepada wisatawan disekitar lokasi wisata unggulan Kota Pariaman.
4. Banyaknya pengamen disekitar lokasi wisata serta masih adanya sampah yang berserakan sangat mengganggu kenyamanan wisatawan.
5. Pada Desa Apar lokasi wisata atau jalur kunjungan hutan mangrovenya masih pendek dan kurangnya tempat berfoto bagi wisatawan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, untuk lebih terarahnya penelitian ini, penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu mengenai tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman ditinjau dari tiga indikator kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman ditinjau dari tiga indikator kepuasan

wisatawan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman ditinjau dari tiga indikator kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman ditinjau dari tiga indikator kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah yakni Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman dalam pengembangan destinasi wisata unggulan Kota Pariaman.

## **2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan tentang analisis tingkat kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman.

## **3. Bagi Destinasi Wisata Unggulan Terkait**

Dapat digunakan sebagai pedoman dalam melihat tingkat kepuasan wisatawan dalam berkunjung pada destinasi wisata unggulan Kota Pariaman.

## **4. Bagi Penulis**

Dapat menambah wawasan dalam peningkatan kunjungan wisatawan bagi suatu destinasi wisata. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri pariwisata agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat ini.