

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PADA DAYA TARIK WISATA AIR TERJUN LUBUK BONTA
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



LILY NOVITA SARI
2018/18135072

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

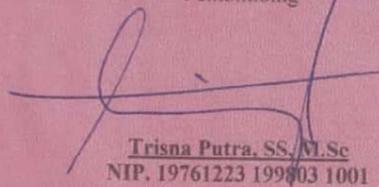
PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PADA DAYA TARIK WISATA AIR TERJUN LUBUK BONTA
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Nama : Lily Novita Sari
NIM/BP : 18135072/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

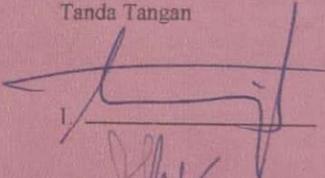
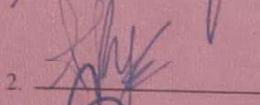
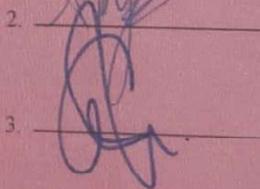
Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada
Daya Tarik Wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten
Padang Pariaman
Nama : Lily Novita Sari
NIM/BP : 18135072/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc	
2. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM	
3. Anggota : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE	



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 : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lily Novita Sari
NIM/TM : 18135072/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

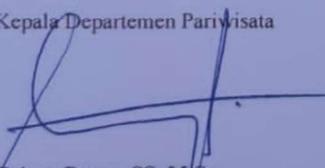
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang 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,

Kepala Departemen Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


Lily Novita Sari
NIM. 18135072

ABSTRAK

Lily Novita Sari. 2022, “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang”

Fasilitas yang ada di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta salah satu faktor penentu dalam kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan penggunaan asosiatif kausal sebagai pendekatannya. Menggunakan *non-probability sampling* dan *purposive sampling* untuk teknik pengambilan dan penentuan sampel. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang disusun berdasarkan skala likert kemudian disebar ke 97 responden dengan 27 pernyataan yang sudah diuji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Data diolah dengan bantuan program SPSS versi 26.00. Untuk uji persyaratan analisisnya, digunakan uji normalitas dan uji homogenitas, serta uji linearitas. Kemudian analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengujikan hipotesis.

Hasil dari penelitian yaitu (1) Fasilitas pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman tergolong kategori buruk dengan persentase sebesar 49.48%, (2) Kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman tergolong kategori buruk dengan persentase sebesar 56.70%, (3) Diperoleh pengaruh yang signifikan pada variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 39.5% dan 60.5% lainnya dipengaruhi oleh variabel atau faktor yang lain.

Kata kunci : Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Daya Tarik Wisata.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan 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 penulistemui, tapi berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui skripsi ini penulis 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 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang serta Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Arif Adrian,SE,M.SM., selaku Dosen Penguji I pada skripsi ini.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par,CHE.,selaku Dosen Penguji II pada skripsi ini.

5. Ibu Nidia Wulansari, SE.,MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan, dorongan dan motivasi.
6. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Keluarga yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang sejauh ini, sekuat ini hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, 22 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
BAB I KERANGKA TEORI.....	16
A. Kajian Teori	16
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis	22
BAB II METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23

C. Variabel Penelitian.....	24
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Populasi dan Sampel.....	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Instrumen Penelitian.....	30
H. Uji Coba Instrumen.....	33
I. Teknik Analisis Data.....	37
J. Uji Persyaratan Analisis.....	38
K. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Daya Tarik Wisata Alam.....	2
Tabel 2. Daftar Daya Tarik Wisata Budaya.....	3
Tabel 3. Daftar Daya Tarik Wisata Buatan.....	3
Tabel 4. Daftar Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Padang Pariaman	3
Tabel 5. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Air Terjun Lubuk Bonta	27
Tabel 6. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Y	31
Tabel 7. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 8. Perbandingan nilai Signifikansi variabel fasilitas.....	34
Tabel 9. Perbandingan nilai Signifikansi variabel kepuasan pengunjung	34
Tabel 10. Hasil Uji Coba Validitas.....	35
Tabel 11. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	36
Tabel 12. Hasil Uji Coba Reliabilitas	36
Tabel 13. Klasifikasi skor.....	37
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	44
Tabel 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Berkunjung	45
Tabel 19. Deskripsi Data Fasilitas	46
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Data Variabel Fasilitas (X).....	47
Tabel 21. Deskripsi Data Fasilitas Utama	47
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Data Fasilitas Utama	48
Tabel 23. Deskripsi Data Fasilitas Pendukung.....	49
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Data Fasilitas Pendukung	50

Tabel 25.Deskripsi data Fasilitas Penunjang	51
Tabel 26.Distribusi Frekuensi Data Fasilitas Penunjang	52
Tabel 27.Deskripsikan Data Kepuasan Pengunjung	52
Tabel 28.Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pengunjung	53
Tabel 29. Deskripsi Data Kesesuaian Harapan	54
Tabel 30.Distribusi Frekuensi Data Kesesuaian Harapan	55
Tabel 31.Deskripsi Data Minat Berkunjung Kembali.....	56
Tabel 32.Distribusi Frekuensi Data Minat Berkunjung Kembali.....	57
Tabel 33.Deskripsi Data Ketersediaan Merekomendasikan	58
Tabel 34.Distribusi Frekuensi Data Ketersediaan Merekomendasikan	58
Tabel 35.Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 36.Hasil Uji Homogenitas	61
Tabel 37.Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 38.Hasil Uji F.....	63
Tabel 39.Koefisien Regresi Variabel X dan Y.....	64
Tabel 40.R Square Variabel X terhadap Variabel Y.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gerbang Air Terjun Lubuk Bonta	4
Gambar 2. Sampah mengapung di kolam	7
Gambar 3. Toilet yang sudah rusak	7
Gambar 4. Pengunjung sholat	7
Gambar 5. Tempat istirahat.....	8
Gambar 6. Tumpukan sampah	8
Gambar 7. Review pengunjung mengenai fasilitas utama.....	9
Gambar 8. Review pengunjung mengenai fasilitas pendukung	9
Gambar 9. Review pengunjung mengenai fasilitas penunjang	10
Gambar 10. Review kepuasan pengunjung.....	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba	78
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba	83
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	89
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 6. Data Responden Penelitian	95
Lampiran 7. Tabulasi Data Hasil Penelitian	98
Lampiran 8. Klasifikasi Skor Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	103
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	112
Lampiran 10. Balasan Surat Izin Penelitian	114
Lampiran 11. Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2019 sampai 2022	115
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian	118
Lampiran 13. Ulasan Pengunjung	119
Lampiran 14. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbentang dari Sumatera hingga Papua yang memiliki potensi dalam bidang pariwisata. Menurut UUNo. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Pariwisata tidak terlepas dari potensi dan daya tarik wisata. Menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, 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. Setiap provinsi di Indonesia memiliki potensi dan daya tarik wisata. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki daya tarik wisata adalah Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat terdiri dari 19 Kabupaten dan Kota yang memiliki cukup banyak daya tarik wisata. Daya tarik wisata yang terdapat di Sumatera Barat seperti Jam Gadang di Bukittinggi, Pantai Gandoriah di Pariaman, Pantai Air Manis di Kota Padang dan Desa Terindah di Pagaruyuang serta daya tarik wisata lainnya. Keberagaman daya tarik wisata tersebut membuat pengunjung datang ke Sumatera Barat, salah satunya ke Kabupaten Padang Pariaman.

Padang Pariaman merupakan salah satu kabupaten yang mengembangkan pariwisata. Secara administrasi Kabupaten Padang Pariaman terdiri dari 17 Kecamatan dan 103 Nagari. Kabupaten Padang Pariaman pada sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Agam, sebelah selatan berbatasan dengan Kota Padang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Solok dan Kabupaten Tanah Datar dan sebelah barat berbatasan dengan Kota Pariaman dan Samudera Hindia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Padang Pariaman tahun 2021 mencatat bahwa terdapat 95 daya tarik wisata di Kabupaten Padang Pariaman. Daya tarik wisata tersebut dibagi menjadi daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya dan daya tarik wisata buatan. Daya tarik wisata tersebut tersebar ke beberapa nagari di Kabupaten Padang Pariaman seperti, nagari kapalo hilalang, nagari guguk, nagari sungai sirah, nagari malai tigo koto, nagari sunue, nagari campago dan nagari lainnya. Berikut adalah tabel dari beberapa daya tarik wisata di Kabupaten Padang Pariaman dan tabel daftar kunjungan wisatawan di Kabupaten Padang Pariaman :

Tabel 1. Daftar Daya Tarik Wisata Alam

No	Daya Tarik Wisata Alam	Alamat
1.	Air Terjun Lubuk Bonta	Kapalo Hilalang
2.	Panorama Bukik Apik	Lubuk Apik
3.	Air Terjun Nyarai	Lubuk Alung
4.	Malibo Anai	Guguk
5.	Aie Mancue Batu Basurek	Sungai Sirah
6.	Bukik Siriah	Malai Tigo Koto
7.	Pantai Sunue	Sunue
8.	Pantai Arta	Sungai Paku
9.	Pantai Pasir Biru	Cimpago
10.	Pantai Tiram	Ulakan

Sumber : Disparpora Kabupaten Padang Pariaman (2022)

Tabel 2. Daftar Daya Tarik Wisata Budaya

No	Daya Tarik Wisata Budaya	Alamat
1.	Candi Bukit Raf	Pasar Usang
2.	Benteng Jepang	Sintuk
3.	Makam Syeh Burhanuddin	Ulakan
4.	Benteng Belanda	Pauh Kamar
5.	Terowongan Jepang	Sicincin
6.	Surau Atap Ijuk	Sicincin
7.	Gobah Tuanku Saliah	Sungai Sariak
8.	Lesung Keramat	Batu Basa

Sumber : Disparpora Kabupaten Padang Pariaman (2022)

Tabel 3. Daftar Daya Tarik Wisata Buatan

No.	Daya Tarik Wisata Buatan	Alamat
1.	Embung	Sintuk
2.	Water Bom	Guguk

Sumber : Disparpora Kabupaten Padang Pariaman (2022)

Tabel 4. Daftar Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Padang Pariaman

No	Tahun	Jumlah Wisatawan Domestik	Jumlah Wisatawan Mancanegara
1.	2017	4.201.094	4.597
2.	2018	4.354.107	4.370
3.	2019	395.904	886
4.	2020	208.808	64
5.	2021	152.185	22

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Padang Pariaman (2022)

Dilihat dari tabel yang telah dijabarkan sebelumnya, Kabupaten Padang Pariaman memiliki daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya dan daya tarik wisata buatan serta tingkat kunjungan wisatawan dari lima tahun terakhir. Penurunan tingkat kunjungan wisatawan di Kabupaten Padang Pariaman disebabkan adanya wabah penyakit yang melanda sebagian besar wilayah dunia yang dikenal dengan *Coronavirus Disease* (COVID-19) dari tahun 2019 hingga sekarang. Hal tersebut tentunya juga berdampak di sektor pariwisata seperti penutupan daya tarik wisata. Di Kabupaten Padang Pariaman salah satu daya tarik wisata yang tetap buka yaitu Air Terjun Lubuk Bonta.

Air Terjun Lubuk Bonta adalah salah satu daya tarik wisata alam yang terdapat di Kabupaten Padang Pariaman. Daya tarik wisata ini terletak di Korong Tarok, Nagari Kapalo Hilalang, Kecamatan 2X11 KayuTanam, Kabupaten Padang Pariaman. Air Terjun Lubuk Bonta merupakan kolam renang alami dan sudah dikenal dari tahun 1970-an serta digunakan sebagai tempat untuk “*balimau*” yaitu sebuah tradisi di Sumatera Barat dalam menyambut bulan suci Ramadhan dengan mandi di sungai atau tempat pemandian. Untuk sampai di daya tarik wisata ini membutuhkan waktu sekitar 1 jam dari Kota Padang. Persimpangan menuju Air Terjun Lubuk Bonta dapat ditemukan di Jalan Raya Padang-Bukittinggi dan disebelah kiri jika dari arah Kota Padang, dari persimpangan akan menempuh jarak sekitar 5 kilometer untuk sampai di lokasi wisata. Berikut gerbang masuk ke daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta :



Gambar 1. Gerbang Air Terjun Lubuk Bonta

Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)

Dalam kepariwisataan kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting. Menurut Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa, “Kepuasan pelanggan atau pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil)

produk yang dipersepsikan dan ekspetasinya”. Menurut Irawandalam Rulfiansah (2018) menjelaskan bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan pengunjung/pelanggan adalah kualitas produk. Yoeti dalam Saputri (2021) juga menjelaskan bahwa salah satu elemen dari produk pariwisata adalah amenities (fasilitas). Spillane dalam Ririn (2018) menjelaskan bahwa, “Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.” Berdasarkan penjelasan diatas dapat dinyatakan bahwa fasilitas terbagi menjadi tiga bagian yaitu, fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang.

Fitra (2010) menjelaskan bahwa daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta mulai terkenal dari tahun 1980an. Wisata ini dijadikan sebagai tempat pemandian/*balimau* pada saat menjelang bulan Ramadhan sehingga sangat ramai dikunjungi. Dia juga menyatakan bahwa untuk saat ini kondisi daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta semakin sepi karena disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya tidak terawatnya dengan baik fasilitas yang tersedia di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta, akses menuju lokasi dari jalan utama cukup jauh, selain itu saat ini banyak wisata pemandian yang lebih modern dan terawat sehingga daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta ini menjadi tertinggal. Arnita (2021) dalam *Lifestyle pro* menyatakan bahwa Air Terjun Lubuk Bonta mulai

terkenal pada tahun 1980an yang memiliki potensi wisata. Potensi tersebut berupa kondisi air yang sangat jernih serta aliran mata air Lubuk Bonta dimanfaatkan sebagai pasokan sumber mata air sebuah industri. Potensi lain yaitu memiliki air terjun yang memiliki tinggi sekitar ± 5 meter, kolam yang cukup luas dengan kedalaman ± 5 meter, terdapat area untuk *cliff jumping*, kondisi air yang sangat jernih dan sejuk, kolam menjadi habitat ikan ikan kecil (ikan *garra rufa*), serta tanaman *hydrillia* yang menjadi keunikan tersendiri. Anissa (2021) menyatakan bahwa air terjun Lubuk Bonta merupakan pemandian yang masih alami dengan adanya sebuah air terjun. Namun wisata ini belum memiliki fasilitas yang memadai dan disarankan untuk membawa makanan dan minuman karena yang berjualan disana sangat sedikit. Azwirman (2009) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa daya tarik wisata ini tidak seramai dulu dikarenakan fasilitas yang kurang memadai, kalah saing dengan wisata lain, tidak adanya pokdarwis serta konsep pengembangan yang terlupakan serta ketidakpedulian masyarakat untuk mengelola daya tarik wisata tersebut.

Selain data dari *literatur review*, penulis juga melakukan observasi pada pertengahan Februari 2022. Penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu, kebersihan di area air terjun kurang terjaga. Hal tersebut dilihat dari terdapatnya sampah-sampah yang mengapung di kolam, baik itu sampah daun maupun sampah plastik dari pengunjung. Selain kebersihan, fasilitas di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta juga tidak memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari sebagian toilet tidak bisa

digunakan karena tidak ada air, tidak ada musholla di area air terjun, sedikitnya tempat sampah sehingga banyak sampah berserakan disekitar air terjun, tidak ada ruang ganti pakaian, dan tempat istirahat yang sudah mulai lapuk. Berikut gambar yang penulis dokumentasikan saat melakukan observasi di Air Terjun Lubuk Bonta:



Gambar 2. Sampah mengapung di kolam

Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)



Gambar 3. Toilet yang sudah rusak

Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)



Gambar 4. Pengunjung sholat

Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)



Gambar 5. Tempat istirahat

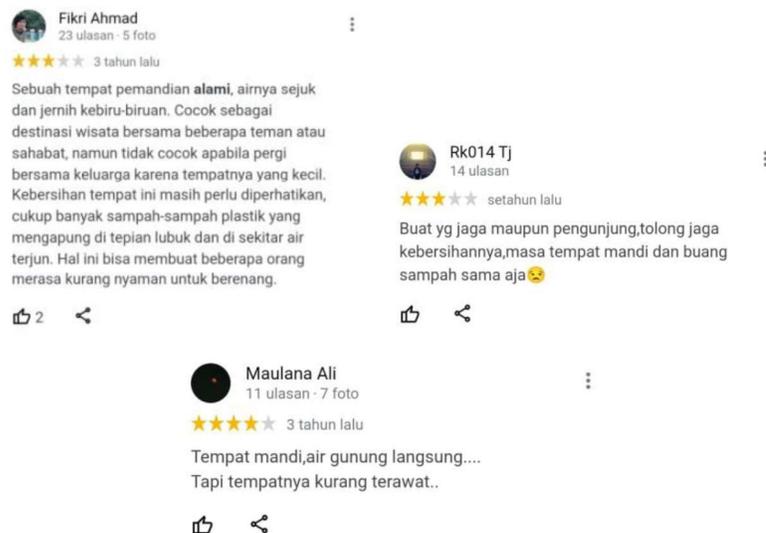
Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)



Gambar 6. Tumpukan sampah

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

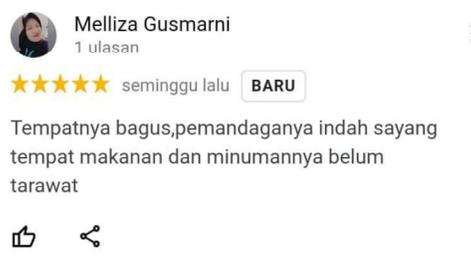
Selain permasalahan yang telah penulis jabarkan sebelumnya, penulis juga menemukan beberapa keluhan dari pengunjung. Keluhan pengunjung tersebut penulis temukan dari media sosial yaitu ulasan google. Ulasan yang pertama yaitu keluhan pengunjung tentang fasilitas utama yaitu pengunjung mengeluh mengenai kolam renang. Kolam renang di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta kurang bersih karena masih ada sampah-sampah yang mengapung di sekitar kolam sehingga membuat pengunjung merasa kurang nyaman. Ulasan dari keluhan pengunjung tersebut dapat dilihat pada gambar 7berikut :



Gambar 7. Review pengunjung mengenai fasilitas utama

Sumber : Ulasan Google (2022)

Permasalahan selanjutnya yang penulis temukan yaitu pengunjung mengeluh mengenai fasilitas pendukung yaitu tempat makan dan minum di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta belum terawat dengan baik. Ulasan dari keluhan pengunjung tersebut dapat dilihat pada gambar 8 dibawah :

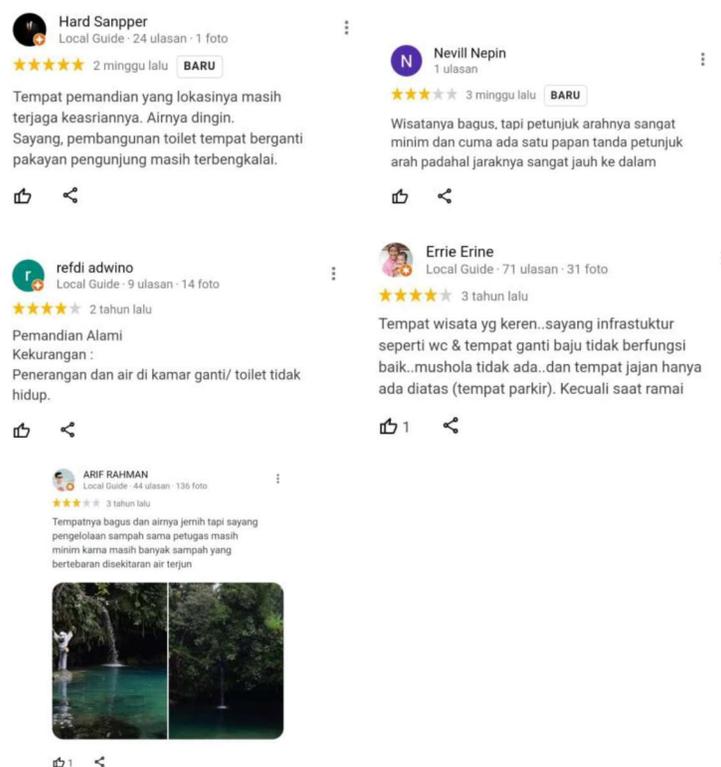


Gambar 8. Review pengunjung mengenai fasilitas pendukung

Sumber : Ulasan Google (2022)

Permasalahan selanjutnya yaitu penulis menemukan keluhan pengunjung mengenai fasilitas penunjang. Keluhan pertama yaitu toilet yang ada di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta tidak bisa digunakan dan pembangunannya masih terbengkalai. Yang kedua

pengunjung juga mengeluh mengenai tempat ibadah karena tidak ada musholla disekitar area daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta. Yang ketiga pengunjung mengeluh mengenai sarana kebersihan karena masih banyaknya sampah yang berserakan di area daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta. Yang keempat pengunjung mengeluh mengenai papan petunjuk arah menuju lokasi daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta sangat sedikit dan hanya terdapat satu saja padahal jarak air terjun dari jalan raya lumayan jauh. Ulasan dari keluhan pengunjung tersebut dapat dilihat pada gambar 9 dibelakang ini :



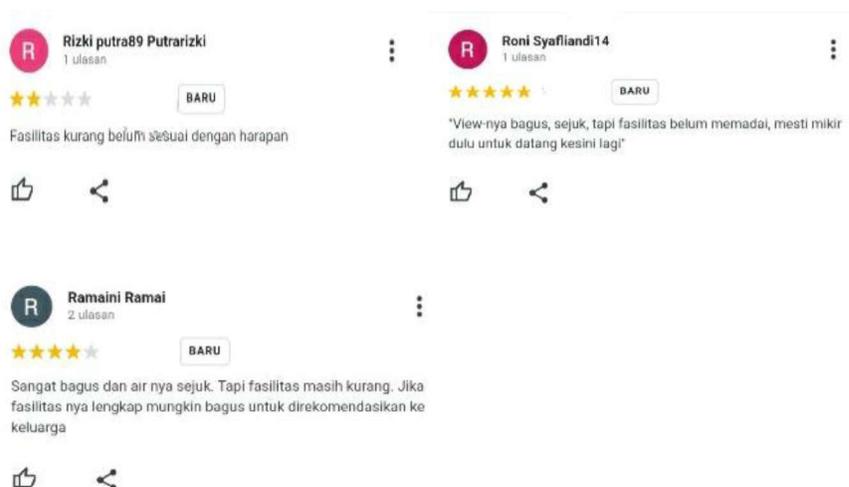
Gambar 9. Review pengunjung mengenai fasilitas penunjang

Sumber : Ulasan Google (2022)

Dilihat dari permasalahan tersebut, peneliti juga melakukan wawancara ke beberapa pengunjung terkait fasilitas dan kepuasan

pengunjung. Hasil dari wawancara tersebut adalah rata-rata pengunjung mengatakan bahwa fasilitas yang terdapat pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta tersebut dalam keadaan kurang baik. Pengunjung juga menyampaikan bahwa fasilitas yang tersedia di daya tarik wisata belum sesuai dengan harapannya sehingga untuk berkunjung kembali ke daya tarik wisata tersebut pengunjung masih belum bisa memastikan. Tidak hanya itu, pengunjung juga menyatakan bahwa jika fasilitasnya memadai maka akan merekomendasikan kepada keluarga karena air kolam yang sangat jernih dan dingin.

Ditemukan dalam *online review* berupa ulasan dari pengunjung dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 10. Review kepuasan pengunjung

Sumber : Ulasan Google (2022)

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa adanya ketidakpuasan pengunjung mengenai fasilitas karena belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung. Selain itu pengunjung juga menyampaikan ketidakpuasan sehingga tidak berminat untuk berkunjung kembali ke daya

tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta. Tidak hanya itu, pengunjung juga menyampaikan ketidakpuasannya karena fasilitas kurang memadai sedangkan potensi wisatanya bagus sehingga belum bisa direkomendasikan kepada orang lain. Dari permasalahan tersebut diketahui bahwa penyebab dari ketidakpuasan pengunjung salah satunya adalah faktor fasilitas.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis jabarkan sebelumnya, penelitian ini sangat penting dilakukan karena jika permasalahan tersebut dibiarkan terus-menerus maka akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu dengan adanya penelitian ini maka pengelola akan mengetahui apa saja kebutuhan pengunjung selama berwisata agar pengelola dapat memperbaiki dan meningkatkan fasilitas yang ada di Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman. Sehingga penulis merasa perlu melakukan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat permasalahan pada fasilitas utama yaitu kolam renang kurang bersih dan terdapat sampah yang berserakan.

2. Terdapat permasalahan pada fasilitas pendukung yaitu tempat makan dan minum belum sangat sedikit dan belum terawat dengan baik.
3. Terdapat permasalahan pada fasilitas penunjang yaitu sebagian toilet tidak bisa digunakan, tempat parkir sedikit, tidak ada musholla, papan petunjuk arah menuju lokasi sangat sedikit.
4. Terdapat pengunjung yang menyatakan ketidakpuasan karena fasilitas belum sesuai dengan harapan.
5. Terdapat pengunjung yang menyatakan ketidakpuasan karena fasilitas belum memadai sehingga tidak ingin berkunjung kembali.
6. Terdapat pengunjung yang menyatakan ketidakpuasan karena fasilitas belum lengkap sehingga belum bisa untuk direkomendasikan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Fasilitas pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.
2. Kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fasilitas pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman ?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman ?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk mendeskripsikan fasilitas pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.
- b) Untuk mendeskripsikan kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.
- c) Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Padang Pariaman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau referensi mengenai fasilitas di daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta jika melakukan perbaikan kedepannya.

2. Bagi Pengelola Daya Tarik Wisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan pedoman untuk melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas sehingga pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta merasa puas.

3. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi mahasiswa Departemen Pariwisata tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada daya tarik wisata Air Terjun Lubuk Bonta Kabupaten Padang Pariaman.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penyusunan penelitian lainnya dibidang pariwisata.

5. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu dan pengetahuan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).