

**TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS
DI DAYA TARIK WISATA SAFARI LAGOI BINTAN
KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

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



**MITA APRILIA KARTINI
18135122**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

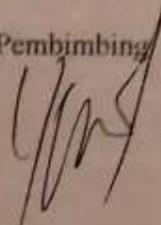
TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS DI
DAYA TARIK WISATA SAFARI LAGOI BINTAN KEPULAUAN RIAU

Nama : Mita Aprilia Kartini
NIM/BP : 18135122/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

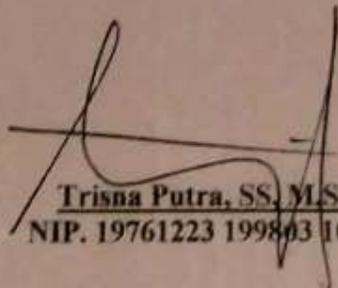
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE, M.M
NIP. 198210022008121002

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata
dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas di Daya
Tarik Wisata Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau
Nama : Mita Aprilia Kartini
NIM/BP : 18135122/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

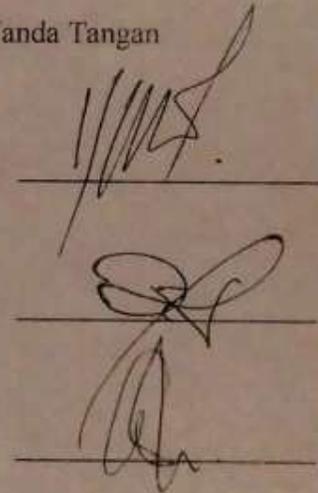
Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmii Abrian, SE, M.M 1.
2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM 2.
3. Anggota : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE 3.





SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mita Aprilia Kartini
NIM/TM : 18135122 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas di Daya Tarik Wisata Safari Lagoi Bintang Kepulauan Riau” 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 190803 1001

Saya yang menyatakan,



Mita Aprilia Kartini
NIM. 18135122

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh rasa syukur yang mendalam kepada:

1. Keluarga tercinta, Bapak Gi', Mama Diana, Adik M.R.Apriliyansyah, M.S. Permana dan S. Lutfiana.
2. PT. Bintang Resort Cakrawala, khususnya *Community Development Department* sebagai sponsor yang memberikan dukungan moral dan materi selama peneliti menjalani masa kuliah.

ABSTRAK

Mita Aprilia Kartini (2022): Tinjauan Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Safari Lagoi Kepulauan Riau.
Skripsi D4 Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata. Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan, Universitas
Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan pengunjung mengenai fasilitas yang masih kurang lengkap dan kurang memadai, kebersihan daya tarik wisata masih kurang baik, serta adanya penurunan jumlah kunjungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung di daya tarik wisata Safari Lagoi yang ditinjau dari indikator: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan data kuantitatif menggunakan metode survey. Penelitian dilakukan di daya tarik wisata Safari Lagoi Bintang Kepulauan Riau. Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah kunjungan ke daya tarik wisata Safari Lagoi periode November 2021-April 2022, yaitu sebanyak 9.297 pengunjung. Teknik *random sampling* dipilih untuk menentukan sampel, sehingga diperoleh sampel sebanyak 318 orang. Data dikumpulkan dengan cara observasi, dokumentasi, dan menyebarkan kuisisioner tersusun dengan skala *likert* yang disebarikan melalui QR code kepada pengunjung di daya tarik wisata Safari Lagoi Lagoi Bintang. Data kemudian dianalisis dengan bantuan SPSS versi 28.00, yang hasilnya berupa tabulasi data, deskripsi data, dan tingkat capaian responden (TCR).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Tingkat kepuasan tentang fasilitas pada indikator kesesuaian harapan dikategorikan puas untuk pengunjung nusantara dan pengunjung mancanegara, dengan skor 4,13 dan 4,08; 2) tingkat kepuasan pada indikator minat berkunjung kembali dikategorikan puas untuk pengunjung nusantara dan pengunjung mancanegara dengan skor 4,15, dan 3,96; 3) tingkat kepuasan pada indikator kesediaan merekomendasikan berada pada kategori sangat puas untuk pengunjung nusantara, yaitu dengan skor 4,23 dan kategori puas untuk pengunjung mancanegara dengan skor 4,16.

Kata kunci: Kepuasan pengunjung, fasilitas, Safari Lagoi Bintang

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan YME yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya begitu berlimpah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas di Daya Tarik Safari Lagoi Bintang Kepulauan Riau”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu 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 Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik, saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. *Staff* administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang tanpa henti memberikan semangat, motivasi dan do'a hingga saat ini.
6. *Community Development Team* yang selalu memberikan dukungan moril.

7. Rinaldy Lowens Hutabarat, S.ST selaku partner seperjuangan yang selalu kebersamai dari awal perkuliahan sampai saat ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2018 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan YME membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam segi penulisan maupun materi. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 15 Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Tugas Akhir	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masaalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Pertanyaan Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	26
E. Populasi dan Sampel	27
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	29
G. Instrumen Penelitian	31
H. Uji Coba Instrumen	34
I. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kunjungan daya tarik wisata Safari Lagoi.....	28
Tabel 2. Pilihan jawaban skala likert	32
Tabel 3. Kisi-kisi operasional variabel penelitian.....	33
Tabel 4. Hasil uji coba validitas angket	35
Tabel 5. Hasil uji coba reabilitas	36
Tabel 6. Kategori tingkat capaian responden	37
Tabel 7. Master scale.....	38
Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	41
Tabel 10. Karakteristik responden berdasarkan negara asal.....	42
Tabel 11. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	42
Tabel 12. Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan	43
Tabel 13. Variabel kepuasan pengunjung	44
Tabel 14. Deskripsi data kepuasan pengunjung.....	45
Tabel 15. Tabulasi data kesesuaian harapan	45
Tabel 16. Deskripsi data kesesuaian harapan	46
Tabel 17. Tabulasi data kesesuaian harapan pengunjung nusantara	46
Tabel 18. Deskripsi data kesesuaian harapan pengunjung nusantara	47
Tabel 19. Tabulasi data kesesuaian harapan pengunjung mancanegara	48
Tabel 20. Deskripsi data kesesuaian harapan pengunjung mancanegara	48
Tabel 21. Tabulasi data minat berkunjung kembali	49
Tabel 22. Deskripsi data minat berkunjung kembali	50
Tabel 23. Tabulasi minat berkunjung kembali pengunjung nusantara	50
Tabel 24. Deskripsi minat berkunjung kembali pengunjung nusantara	51
Tabel 25. Tabulasi minat berkunjung kembali pengunjung mancanegara	52
Tabel 26. Deskripsi minat berkunjung kembali pengunjung mancanegara	52
Tabel 27. Tabulasi data kesediaan merekomendasikan pengunjung	53
Tabel 28. Deskripsi data kesediaan merekomendasikan pengunjung	54
Tabel 29. Tabulasi kesediaan merekomendasikan pengunjung nusantara	54
Tabel 30. Deskripsi kesediaan merekomendasikan pengunjung nusantara	55
Tabel 31. Tabulasi kesediaan merekomendasikan pengunjung mancanegara ..	56
Tabel 32. Deskripsi kesediaan merekomendasikan pengunjung mancanegara ..	56
Tabel 33. TCR kesesuaian harapan pengunjung	57
Tabel 34. TCR kesesuaian harapan pengunjung nusantara	59
Tabel 35. TCR kesesuaian harapan pengunjung mancanegara	60
Tabel 36. TCR minat berkunjung kembali	62
Tabel 37. TCR minat berkunjung kembali pengunjung nusantara	63
Tabel 38. TCR minat berkunjung kembali pengunjung mancanegara	64
Tabel 39. TCR kesediaan merekomendasikan pengunjung.....	65
Tabel 40. TCR kesediaan merekomendasikan pengunjung nusantara.....	66
Tabel 41. TCR kesediaan merekomendasikan pengunjung mancanegara	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta lokasi pulau Bintang	2
Gambar 2. Jumlah kunjungan daya tarik wisata Safari Lagoi	4
Gambar 3. Ulasan Kesesuaian Harapan	5
Gambar 4. Ulasan minat berkunjung kembali	6
Gambar 5. Ulasan kesediaan merekomendasikan	6
Gambar 6. Kerangka konseptual	24
Gambar 7. Daya tarik wisata Safari Lagoi	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selaras dengan perkembangan pariwisata secara global, sektor pariwisata di Indonesia saat ini telah tumbuh dan berkembang menjadi satu industri yang dapat diandalkan guna menambah devisa negara. Hal ini didukung dengan berbagai daerah tujuan wisata yang bisa dikunjungi dengan keindahan alam dan keberagaman budaya yang tidak dapat ditemukan di tempat lain. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Pasal 1, daerah tujuan pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Menurut Oktaranda (2018:2), salah satu wilayah yang menggalakkan sektor pariwisatanya adalah Provinsi Kepulauan Riau.

Kepulauan Riau (KEPRI) merupakan provinsi kecil di bagian Barat Indonesia, yang memiliki letak geografis strategis antara berbagai negara asing seperti Vietnam, Kamboja, Brunei Darussalam, Malaysia dan Singapura. Provinsi ini terdiri dari pulau-pulau dengan keindahan alam yang menjadi daerah unggulan pariwisata. Salah satu pulau unggulan di Provinsi Kepulauan Riau yang menjadi gerbang wisata Indonesia adalah Pulau Bintan (kemenparekraf.go.id).

Pulau Bintan adalah pulau terbesar dari total 3.214 pulau di Provinsi Kepulauan Riau, dengan luas wilayah mencapai 88.038,54 Km². Pulau Bintan resmi ditetapkan menjadi Kabupaten Bintan pada tanggal 23 Februari 2006, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2006 (bintankab.go.id). Pulau yang berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia ini memiliki potensi besar di bidang bahari, budaya, sejarah, edukasi dan religi. Adapun potensi wisata seperti Pantai Trikora, Gunung Bintan, Nikoi Island Resort, dan kawasan Pariwisata Lagoi membuat pulau Bintan ramai dikunjungi, baik oleh pengunjung nusantara maupun mancanegara.

Gambar 1. Peta Lokasi Pulau Bintan



Sumber: Bintan-s.web.id (Diakses pada 5 Mei 2022)

Kawasan Pariwisata Lagoi merupakan kawasan industri pariwisata bertaraf internasional dengan berbagai fasilitas terintegrasi yang terletak di Desa Sebong Lagoi, Kecamatan Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Kawasan ini dikelola oleh PT. Bintan Resort Cakrawala (BRC) selaku pemilik dan pengembang kawasan wisata tersebut. Terdapat puluhan properti berupa *resort* dan daya tarik wisata yang ada di kawasan ini. Daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk

dilihat dan dinikmati yang layak dijual ke pasar wisata (Zaenuri, 2012:171). Pada dasarnya, daya tarik wisata dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu daya tarik wisata alamiah dan daya tarik wisata buatan (Subikshu dan Utama, 2018:3). Salah satu daya tarik wisata buatan yang ada di kawasan pariwisata lagoi Bintan adalah Safari Lagoi.

Safari Lagoi merupakan kebun binatang dengan koleksi beragam satwa yang masih berada di dalam kawasan pariwisata Lagoi. Daya tarik ini berlokasi tepat di Jalan Panglima Pantar, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Setidaknya terdapat 160 jenis satwa yang ada di daya tarik wisata ini. Selain dijadikan sebagai tempat perlindungan bagi fauna Indonesia yang terancam punah, tujuan didirikannya Safari Lagoi yaitu untuk memberi informasi dan mendidik masyarakat tentang perlunya melindungi serta melestarikan keanekaragaman alam secara menyeluruh. Hal ini membuat daya tarik wisata Safari Lagoi dijadikan salah satu pilihan untuk dikunjungi. Berikut merupakan data kunjungan daya tarik wisata Safari Lagoi periode November 2021- April 2022:

Gambar 2. Jumlah Kunjungan Daya Tarik Wisata Safari Lagoi



Sumber: PT.Bintan Resort Cakrawala

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan ke daya tarik wisata mengalami penurunan dalam dua bulan terakhir. Hal ini menyiratkan bahwa banyak hal yang masih perlu dievaluasi terutama dalam hal fasilitas. Menurut Putra dan Suyuthic (2018:2835), “hal yang perlu diperhatikan pada daya tarik wisata adalah fasilitas wisata”. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal (Sofyan et al., 2013:2).

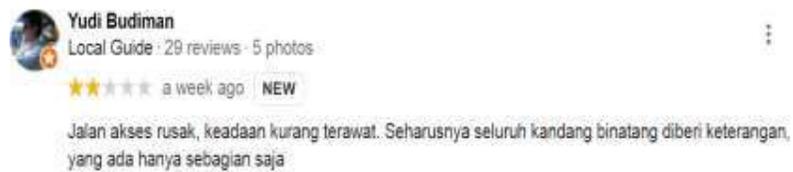
Menurut Somad dan Priansa (2014:32), “kepuasan pengunjung adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pengunjung”. Tingkat kepuasan pengunjung dapat memberi informasi kepada pihak pengelola kawasan wisata mengenai harapan pengunjung yang dapat menjadi masukan dan referensi dalam membuat kebijakan guna meningkatkan kepuasan pengunjung di masa yang akan datang. Tjiptono (2014:101)

membagi kepuasan pengunjung menjadi tiga indikator, yaitu: “kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan”.

Berdasarkan hasil pengamatan pada platform *google review* dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan tentang fasilitas.

Berdasarkan indikator kesesuaian harapan, ditemukan masalah berupa ulasan pengunjung di *google review* yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3. Ulasan Mengenai Kesesuaian Harapan



Sumber: *Google Review* Objek Wisata Safari Lagoi, Diakses pada 7 Juni 2022.

Gambar di atas menunjukkan ulasan pengunjung mengenai keadaan yang kurang terawat dan kondisi fasilitas kandang yang sebagian tidak memberi informasi satwa secara lengkap.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara pada tanggal 7 Juni 2022 dengan salah satu pengunjung yang pernah berkunjung di daya tarik wisata Safari Lagoi. Pengunjung mengatakan “tidak sesuai ekspektasi, fasilitas yang diberikan juga biasa, hanya caping. Itupun banyak pengunjung yang tidak kebagian caping. Gazebo sebaiknya ditambahkan

soalnya *tour* nya lumayan jauh, ditambah cuaca tidak menentu. Bisa saja saat sedang *tour* tiba-tiba hujan, pengunjung jadi tidak nyaman”.

Selanjutnya berdasarkan indikator minat berkunjung kembali, ditemukan ulasan pengunjung tentang kebersihan di objek wisata Safari Lagoi yang kurang terjaga. Selain itu, pengunjung tersebut juga mengatakan bahwa akses menuju lokasi kurang baik sehingga pengunjung kurang berminat untuk kembali berkunjung ke objek wisata Safari Lagoi.

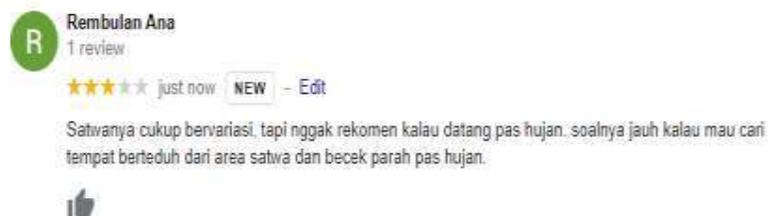
Gambar 4. Ulasan Mengenai Minat Berkunjung Kembali



Sumber: Google Review Objek Wisata Safari Lagoi, Diakses pada 7 Juni 2022.

Berdasarkan indikator kesediaan merekomendasikan, ditemukan ulasan dari pengunjung yang tidak merekomendasikan Safari Lagoi untuk dikunjungi saat cuaca sedang hujan, hal ini dapat diamati pada ulasan google review berikut:

Gambar 5. Kesediaan Merekomendasikan



Sumber: Google Review Objek Wisata Safari Lagoi, Diakses pada 7 Juni 2022.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata Safari Lagoi. Jika penelitian ini tidak dilakukan, maka pihak pengelola daya tarik wisata Safari Lagoi tidak dapat melakukan evaluasi untuk memenuhi harapan pengunjung. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pengunjung, yang mengakibatkan turunnya jumlah kunjungan di daya tarik wisata Safari Lagoi. Berdasarkan latar belakang dan masalah yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas di Daya Tarik Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya penurunan jumlah kunjungan di daya tarik Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau.
2. Adanya ulasan pengunjung mengenai informasi yang ada di setiap kandang satwa masih kurang lengkap.
3. Adanya ulasan pengunjung mengenai kondisi fasilitas daya tarik wisata yang kurang terawat dan tidak sesuai ekspektasi.
4. Adanya ulasan pengunjung mengenai kekurangan pada fasilitas gazebo.

5. Ditemukannya ulasan pengunjung yang menyatakan bahwa kebersihan di daya tarik wisata Safari Lagoi masih kurang dan aksesibilitas yang masih kurang baik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata Safari Lagoi ditinjau dari indikator kepuasan, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana tingkat kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata Safari Lagoi ditinjau dari indikator kepuasan, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pada daya

tarik wisata Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau yang ditinjau dari indikator: ksesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Kawasan Wisata Lagoi

Untuk memberikan informasi tambahan serta masukan bagi pengelola Kawasan Wisata Lagoi khususnya PT.BRC selaku pengelola daya tarik wisata Safari Lagoi.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Hasil penelitian yang peneliti lakukan diharapkan dapat menambah referensi penelitian pada Jurusan Pariwisata, khususnya Program Studi D4 Manajemen Perhotelan tentang Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas di Daya Tarik Wisata Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

4. Bagi Peneliti

- a. Untuk menerapkan teori dan memperdalam ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung tentang fasilitas daya tarik wisata.
- b. Salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana Sains Terapan.