

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP *REVISIT INTENTION* di KOTA PADANG
(Studi Kasus Daya Tarik Wisata Pantai Padang)**

SKRIPSI

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



**DISUSUN OLEH:
MESHY MULYANI
19135107/2019**

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

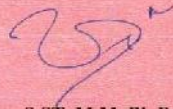
**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI KOTA PADANG
(Studi Kasus Daya Tarik Wisata Pantai Padang)**

Nama : Meshy Mulyani
NIM/BP : 19135107/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

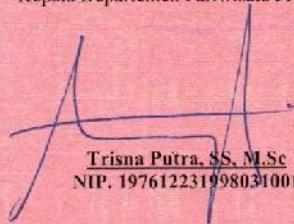
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 197612231998031001

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 Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan Terhadap *Revisit Intention* di Kota Padang (Studi Kasus Daya Tarik Wisata Pantai Padang)
Nama : Meshy Mulyani
NIM/BP : 19135107/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE

1. 

2. Anggota : Adek Kurnia Fiza, SST.Par, M.Par

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini


Nama : Meshy Mulyani
NIM/TM : 19135107/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan Terhadap *Revisit Intention* di Kota Padang (Studi Kasus Daya Tarik Wisata Pantai Padang)” 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,



Meshy Mulyani
NIM. 19135107

ABSTRAK

Meshy Mulyani. 2023. Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Revisit Intention di Kota Padang (Studi Kasus Daya Tarik Wisata Pantai Padang)

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya fenomena terkait citra destinasi, kepuasan wisatawan serta revisit intention di Daya Tarik Wisata Pantai Padang. Beberapa fenomena yang perlu diperhatikan termasuk fluktuasi data kunjungan, minat yang rendah untuk berkunjung kembali, keberadaan pengamen, fasilitas umum yang stersedia, dan isu-isu lingkungan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah citra destinasi dan kepuasan wisatawan berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention* di Daya Tarik Wisata Pantai Padang.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer serta sekunder. Sampel penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) yang sudah diuji validitas serta reliabilitasnya menggunakan skala likert.

Pengujian hipotesis melalui uji regresi linear berganda dengan SPSS versi 26.00 menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 secara signifikan mempengaruhi Y, dengan F hitung 12.159 dan signifikansi 0.000 maka hipotesis (H3) diterima, Variabel citra destinasi berada pada kategori cukup baik (64,78%), kepuasan wisatawan pada kategori baik (69,36%) dan *revisit intention* berada pada kategori cukup baik (57,37%). Ditemukan hasil nilai *R Square* sebesar 0,200, mengindikasikan bahwa variabel X1 dan X2 berkontribusi sekitar 20% terhadap Y, sementara 80% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, *Revisit Intention*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan Terhadap *Revisit Intention* di Kota Padang (Studi Kasus Daya Tarik Wisata Pantai Padang)”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada 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 terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd. Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., selaku Kepala Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Rian Surenda, S.E, M.M selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Adek Kurnia Fiza, SST.Par, M.Par selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST., M.Par selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Terkhusus kedua orang tua dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai di tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Sahabat dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, Juli 2023

Meshy Mulyani

NIM. 19135107

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
1) Tujuan Umum	9
2) Tujuan Khusus	9
F. Manfaat Penelitian	10
1. Bagi Industri Pariwisata	10
2. Bagi Departemen Pariwisata.....	10
3. Bagi Penulis	10
4. Bagi peneliti berikutnya	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. KAJIAN TEORI	12
1) Revisit Intention	12

2) Citra Destinasi.....	15
3) Kepuasan Wisatawan	19
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
1) Citra Destinasi.....	27
2) Kepuasan Wisatawan	28
3) Revisit Intention	29
E. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi Penelitian	29
2. Sampel Penelitian.....	30
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Coba Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Realibilitas	36
I. Teknik Analisis Data.....	38
J. Uji Persyaratan Analisis.....	41
1. Uji Normalitas	42

2. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3. Uji Multikolinieritas.....	43
K. Pengujian Hipotesis.....	44
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	50
3. Uji Persyaratan Analisis.....	73
1. Uji Linear Berganda.....	76
D. Pembahasan.....	79
1. Citra Destinasi (X1).....	79
2. Kepuasan Wisatawan (X2).....	81
3. Revisit Intention (Y).....	82
4. Pengaruh Citra Destinasi (X1) Terhadap <i>Revisit Intention</i> (Y) di Daya Tarik Wisata Pantai Padang.....	83
5. Pengaruh Kepuasan Wisatawan (X2) Terhadap <i>Revisit Intention</i> (Y) di Daya Tarik Wisata Pantai Padang.....	84
6. Pengaruh Citra Destinasi (X1) dan Kepuasan Wisatawan (X2) Terhadap <i>Revisit Intention</i> (Y) di Daya Tarik Wisata Pantai Padang.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
1. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang.....	89

2. Bagi Departemen Pariwisata.....	91
3. Bagi Peneliti Lain.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Pengunjung Wisatawan Kota Padang.....	3
Gambar 2 Diagram Masalah <i>Revisit Intention</i>	5
Gambar 3 Kerangka Konseptual.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert	33
Tabel 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 3 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas	37
Tabel 5 Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	40
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	49
Tabel 11 Deskripsi Variabel Citra Destinasi (X1).....	50
Tabel 12 Hasil Perhitungan TCR Variabel Citra Destinasi	51
Tabel 13 Deskripsi Indikator <i>Cognitive Image</i>	52
Tabel 14 Hasil Perhitungan TCR Indikator <i>Cognitive Image</i>	53
Tabel 15 Deskripsi Indikator <i>Unique Image</i>	54
Tabel 16 Hasil Perhitungan TCR Indikator <i>Unique Image</i>	55
Tabel 17 Deskripsi Indikator <i>Affective Image</i>	56
Tabel 18 Hasil Perhitungan TCR Indikator <i>Affective Image</i>	57
Tabel 19 Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan (X2).....	58
Tabel 20 Hasil TCR Variabel Kepuasan Wisatawan.....	59
Tabel 21 Deskripsi Indikator Tercapainya Harapan Wisatawan	60
Tabel 22 Hasil TCR Indikator Tercapainya Harapan Wisatawan	61
Tabel 23 Deskripsi Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Wisatawan.....	61
Tabel 24 Hasil TCR Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Wisatawan.....	62

Tabel 25 Deskripsi Indikator Tercapainya Keinginan Wisatawan	63
Tabel 26 Hasil TCR Indikator Tercapainya Keinginan Wisatawan	64
Tabel 27 Deskripsi Variabel <i>Revisit Intention</i>	65
Tabel 28 Hasil TCR Variabel <i>Revisit Intention</i>	66
Tabel 29 Deskripsi Indikator <i>Willingness to visit again</i>	67
Tabel 30 Hasil TCR Indikator <i>Willingness to visit again</i>	68
Tabel 31 Deskripsi Indikator <i>Willingness to invite</i>	68
Tabel 32 Hasil TCR Indikator <i>Willingness to invite</i>	69
Tabel 33 Deskripsi Indikator <i>Willingness to positive tale</i>	70
Tabel 34 Hasil TCR Indikator <i>Willingness to positive tale</i>	71
Tabel 35 Deskripsi Indikator <i>Willingness to place the visiting destination in priority</i>	71
Tabel 36 Hasil TCR Indikator <i>Willingness to place the visiting destination in priority</i>	72
Tabel 37 Uji Normalitas	73
Tabel 38 Uji Multikoleniaritas	74
Tabel 39 Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 40 Uji Linear Berganda	77
Tabel 41 Koefisien Determinasi Regresi.....	77
Tabel 42 Koefisien Determinasi (<i>R square</i>)	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas	96
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian	97
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 4 Tabulasi Data Uji Coba Variabel X1	104
Lampiran 5 Tabulasi Data Uji Coba Variabel X2.....	105
Lampiran 6 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Y	106
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	107
Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian Variabel X1	112
Lampiran 9 Tabulasi Data Penelitian Variabel X2	115
Lampiran 10 Tabulasi Data Penelitian Variabel Y	118
Lampiran 11 Penyebaran Kuesioner (Google Form) Melalui Social Media	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu industri yang sedang berkembang di Indonesia. Menurut Undang-Undang RI No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan Pasal 3: “Kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat”. Untuk menunjang hal tersebut maka peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke suatu daerah sangat dibutuhkan, akan tetapi untuk mencapai jumlah kunjungan yang stabil serta meningkat tidaklah mudah, maka pengunjung haruslah mendapat sebuah pengalaman yang berarti karena pengalaman berkunjung merupakan motivasi yang membuat wisatawan berkeinginan untuk mengunjungi suatu obyek wisata.

Menurut Mahfudhotin (2018), sektor pariwisata di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, kontribusi positif sektor pariwisata suatu daerah memberikan implikasi bagi semua pihak yang terlibat dalam industri pariwisata untuk mengelola pariwisata secara profesional. Kemampuan suatu daerah untuk mengelola dan mengembangkannya objek-objek wisata yang dimilikinya akan memberikan keuntungan yang besar bagi daerah yang bersangkutan.

Setelah melalui masa pandemi yang sulit, sektor pariwisata di Indonesia mulai bangkit kembali dan mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan yang cukup pesat terjadi karena Indonesia merupakan negara

yang memiliki daya tarik yang luar biasa pada sektor pariwisata dikarenakan keberagaman budaya yang ada di Indonesia, letak Indonesia yang strategis, dan yang paling utama adalah Indonesia memiliki potensi sumber daya alam yang indah dan melimpah.

Provinsi Sumatera Barat adalah provinsi yang menjadi tujuan wisata di Indonesia yang semakin dikenal oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Sektor pariwisata dapat diandalkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah. Pariwisata dapat menunjang kemajuan suatu daerah, oleh sebab itu seluruh daerah yang ada di Sumatera Barat berlomba-lomba untuk membenahi sektor pariwisata daerah untuk menjadikan daerahnya menjadi salah satu citra destinasi wisata yang baik dan aman bagi wisatawan yang akan berkunjung, salah satunya yaitu Kota Padang.

Menurut Dinas Pariwisata Kota Padang (2022), Kota Padang memiliki banyak destinasi wisata, mulai dari wisata Pantai Padang, Pantai Air Manis, Bukit Gado-gado, Jembatan Siti Nurbaya, dan Masjid Raya Sumbar. Salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi adalah Pantai Padang yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Pantai Padang yang populer disebut taplau (tapi lauik dalam bahasa Minang yang berarti tepi laut) yang terbentang dari kawasan purus hingga muara batang arau saat ini selalu ramai didatangi wisatawan lokal ataupun mancanegara. Namun pada 4 tahun terakhir dari tahun 2019 hingga 2022 tingkat kunjungan wisatawan mengalami ketidakstabilan.

Berikut merupakan data pengunjung wisatawan Kota Padang :

Tahun Year	Wisatawan Visitors		Jumlah Total
	Mancanegara International	Domestik Domestic	
(1)	(2)	(3)	(4)
2012	139.119	2.965.807	3.104.926
2013	53.057	3.001.306	3.054.363
2014	54.967	3.199.392	3.254.359
2015	57.318	3.298.454	3.355.772
2016	58.903	3.632.820	3.691.723
2017	67.236	4.368.375	4.435.611
2018	71.054	5.076.581	5.147.635
2019	88.351	5.384.736	5.473.087
2020	21.650	2.562.966	2.584.616
2021	1.538	1.000.752	1.002.290
2022	22.995	2.832.140	2.855.135

Gambar 1 Data Pengunjung Wisatawan Kota Padang

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Padang (2023)

Berdasarkan tabel di atas, Terlihat pada tahun 2019 hingga tahun 2021 terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan Kota Padang dikarenakan pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia termasuk Kota Padang. Tetapi, pada tahun 2022 jumlah pengunjung kota padang kembali meningkat.

Menurut AE Sappewali et al., (2022), berkembangnya usaha pariwisata suatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Oleh sebab itu faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Hal ini perlu menjadi perhatian karena dalam dunia kepariwisataan, kepuasan dari wisatawan berkunjung ke sebuah destinasi

merupakan syarat untuk menjaga keberlanjutan destinasi tersebut. Kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.

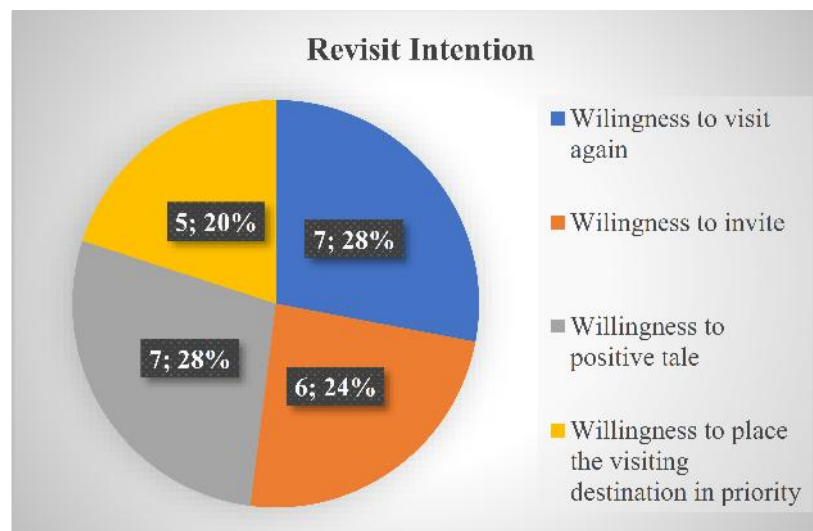
Menurut teori Maladewi (2018) tingkat kepuasan wisatawan saat mengunjungi suatu objek wisata merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat minat wisatawan untuk berkunjung kembali (*revisit*) ke destinasi tersebut. Menurut Umar (2016:126), minat berkunjung kembali merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang.

Selain kepuasan pengunjung, citra destinasi juga berpengaruh terhadap *revisit intention*, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Musthofa (2019) yang menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif terhadap *revisit intention*. Pentingnya masalah citra destinasi serta kepuasan wisatawan sehingga berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang, maka peneliti melakukan penelitian pada objek wisata Pantai Padang yang masih berkembang setiap tahunnya. Berkembangnya suatu objek wisata tak lepas dari keputusan berkunjung wisatawan karena adanya daya tarik di objek wisata tersebut.

Menurut Cooper dkk (dalam Rindani, 2016), “Daya tarik wisata harus mempunyai empat komponen yaitu: *attraction* (atraksi), *accessibilities* (aksesibilitas), *amenities* (amenitas atau fasilitas), dan *ancillary service* (jasa pendukung pariwisata)”. Daya tarik berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini sesuai dengan pendapat Sari dan Pengstuti (2018:273) bahwa minat kunjungan ulang adalah dorongan seseorang untuk melakukan kunjungan

ulang atau berkunjung ke suatu tempat wisata yang memiliki daya tarik tersendiri.

Berdasarkan observasi prapenelitian yaitu berupa wawancara kepada 10 wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Padang pada bulan Maret 2023, ditemukan masalah terkait dengan variabel *revisit intention*, permasalahan tersebut dapat dijelaskan dalam diagram berikut:



Gambar 2 Diagram Masalah Revisit Intention

Sumber : Data Pribadi (2023)

Berdasarkan diagram di atas, dijelaskan bahwa hanya 7 dari 10 wisatawan tidak bersedia untuk berkunjung kembali ke Pantai Padang, 6 dari 10 wisatawan tidak bersedia mengundang serta mengajak orang lain untuk berkunjung ke Pantai Padang, 7 dari 10 wisatawan tidak bersedia menceritakan Pantai Padang kepada orang lain, dan 5 dari 10 wisatawan tidak bersedia menempatkan Pantai Padang sebagai objek wisata prioritas. Hal tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya kebutuhan wisatawan yang berkaitan dengan

indikator kepuasan wisatawan yaitu pada kualitas tempat, harga, serta faktor emosional yang dirasakan pengunjung pada saat berwisata yang masih kurang selama berwisata ke Pantai Padang. Seperti minimnya fasilitas toilet, kurangnya lahan parkir, harga makanan yang tidak masuk akal serta wisatawan tidak mendapatkan kenyamanan selama berwisata. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya sampah yang berserakan di area pantai, pengamen yang datang silih berganti menghampiri wisatawan dan masih adanya pungli yang mengharuskan wisatawan membayar biaya parkir di tempat yang seharusnya bebas biaya parkir, biaya keamanan dan biaya kebersihan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, rendahnya minat wisatawan untuk berkunjung kembali diduga karena rusaknya citra destinasi wisata Pantai Padang pada indikator *cognitive destination image*, yaitu penilaian rasional kognitif yang menjelaskan keyakinan dan informasi yang dimiliki seseorang mengenai suatu destinasi yang dapat diukur dari kualitas pengalaman yang didapat oleh para wisatawan, atraksi wisata yang ada di suatu destinasi, lingkungan dan infrastruktur di lingkungan tersebut yang perlu diperhatikan khusus oleh Dinas Pariwisata Kota Padang maupun pelaku usaha wisata di area Pantai Padang.

Citra destinasi yang negatif membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan kurang puas sehingga membuat pengunjung tidak merekomendasikan tempat tersebut sebagai tujuan wisata sehingga dapat menurunkan daya tarik wisata tersebut. Begitupun sebaliknya, citra destinasi yang positif akan membuat wisatawan merasakan kepuasan yang lebih baik. Pengembangan