

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK
WISATA LAWANG ADVENTURE PARK DI KECAMATAN
MATUR KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)



**Oleh :
AHMAD ZAKYA RAHMAN
17135132/2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK WISATA LAWANG ADVENTURE PARK DI KECAMATAN MATUR KABUPATEN AGAM

Nama : Ahmad Zakya Rahman
NIM/BP : 17135132/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd
NIP. 196608221990102001

Ketua Jurusan 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 : Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Lawang Adventure Park Di Kecamatan Matur Kabupaten Agam
Nama : Ahmad Zakya Rahman
NIM/BP : 17135132/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

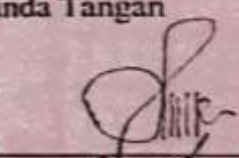
Padang, Februari 2023

Tim Penguji

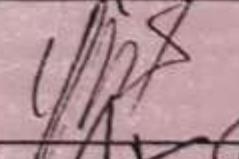
Nama

Tanda Tangan

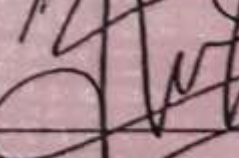
1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST, M.Par

3. 



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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ahmad Zakya Rahman
NIM/TM : 17135132 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departement : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Repurchase Intention* di Kafe Kopi Pagi Kota 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,

Ketua Departemen Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,

Ahmad Zakya Rahman
NIM. 17135132

ABSTRAK

Ahmad Zakya Rahman, 2023. Analisis Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Lawang Adventure Park Kecamatan Matur Kabupaten Agam.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Populasi yang digunakan ialah seluruh pengunjung yang pernah atau sedang berkunjung ke daya tarik wisata Lawang Adventure Park. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket (kuesioner) dengan menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui tabulasi data dan deskripsi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator mengenai kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata Lawang Park memperoleh persentase sebesar 35% dengan kategori puas. Indikator keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali memperoleh persentase sebesar 40% dengan kategori cukup puas. Indikator keinginan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain memperoleh persentase sebesar 35% dengan kategori puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pengunjung, Daya Tarik Wisata, Lawang Adventure Park

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengunjung pada Daya Tarik Wisata Lawang Adventure Park di Kecamatan Matur Kabupaten Agam”** ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penulisan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan skripsi ini, peneliti tidak terlepas dari dukungan, semangat, bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moral maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang 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.
3. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku Penasehat Akademik Fakultas Pariwisata dan Perhotelan dan juga dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dengan rasa sabar, serta bersedia meluangkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan kepada peneliti dan mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Staff administrasi yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi dan surat-surat yang diperlukan.

5. Sahabat dan seluruh rekan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberi dukungan dan mendoakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan baik.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya peneliti juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Januari 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kepuasan Pengunjung	10
B. Kerangka Konseptual	19
C. Pertanyaan Peneliti	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Instrument Penelitian.....	26
H. Uji Coba Instrumen	27
I. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
A. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	33
B. Hasil Penelitian.....	33
C. Pembahasan	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	44
DAFTAR KEPUSTAKAAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Destinasi Wisata Lawang Adventure Park.....	2
2. Ulasan Pengunjung Rick Tan TV	5
3. Ulasan Pengunjung Tedos Rinaldo Nando	6
4. Ulasan Pengunjung Achmad muchtar Mboet	6
5. Kerangka Penelitian	20

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Tingkat Kunjungan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Lawang Adventure Park	4
2. Daftar Jumlah Kunjungan Destinasi Lawang Adventure Park	23
3. Pilihan Jawaban Skala Likert	27
4 Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	27
5. Interpretasi Data	30
6. Tingkat Capaian Responden	Error! Bookmark not defined.
7 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
8 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	34
9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	34
10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	35
11 Tingkat Capaian Responden pada Variabel Kepuasan Pengunjung	36
12 Tingkat Capaian Responden Indikator Kesesuaian Harapan	Error! Bookmark not defined.
13 Tingkat Capaian Responden Indikator Minat Berkunjung Kembali	38
14 Tingkat Capaian Responden Pada Indikator Kesiediaan Merekomendasikan..	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi wisata yang sangat banyak seperti wisata alam maupun wisata budaya. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi setiap wisatawan domestik maupun mancanegara. Sektor pariwisata di Indonesia terus dikembangkan sehingga saat ini pariwisata merupakan salah satu sektor yang banyak menyerap tenaga kerja dan merupakan lapangan pekerjaan yang selalu berkembang. Penyerapan tenaga kerja dan penciptaan lapangan kerja yang luas oleh pariwisata dapat meningkatkan ekonomi masyarakat Indonesia. Pada UU.No. 10 Tahun 2009 dijelaskan bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Menurut Sinaga (2012:62) mengungkapkan “Pariwisata sebagai suatu perjalanan terencana, yang dilakukan secara individu ataupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan menghasilkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata”.

Provinsi Sumatera Barat sangat terkenal sebagai provinsi yang memiliki berbagai potensi wisata yang unik dan menarik, sehingga Sumatera Barat semakin gencar untuk mempromosikan Daya Tarik wisata yang ada sampai sekarang, dan tidak sedikit para wisatawan berbondong - bondong untuk menikmati keindahan alam Sumatera Barat. Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki

keindahan alam yang dapat di kembangkan sebagai aset yang nantinya dapat berguna sebagai sumber penghasilan yang menjanjikan baik bagi pemerintah maupun masyarakat sekitar objek wisata. Daerah di Sumatera Barat banyak memiliki objek wisata yang menarik untuk dikunjungi.

Salah satu daerah di Sumatera Barat yang memiliki potensi wisata yang dapat dikembangkan ialah Kabupaten Agam, bukan hanya pada Daya Tarik wisata alam tetapi terdapat pula wisata sejarah atau cagar budaya, seni budaya dan wisata minat khusus. Mengingat Daya Tarik wisata yang ada diharapkan dapat memberikan sumbangan yang cukup terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Agam. Kabupaten Agam dianugrahi kekayaan sumber daya alam dengan pemandangan alam mempesona dengan beraneka ragam flora dan fauna, gunung yang tinggi, hutan yang lebat, udara yang segar, laut dengan pantai dan danau yang indah, merupakan potensi yang besar dalam pengembangan kepariwisataan. Salah satunya Daya Tarik Wisata yang cukup populer di Kabupaten Agam yaitu Lawang Adventure Park.



Gambar 1. Destinasi Wisata Lawang Adventure Park

(Dokumentasi pribadi, 2022)

Lawang Adventure Park berada di ketinggian sekitar 1200 Meter dari permukaan laut dengan suhu sekitar 20⁰ C di siang hari dan 18⁰ C di malam hari. Lawang Adventure Park lokasi di jalan Raya Lawang Matur (mudiak), Nagari Lawang, Kecamatan Matur yang berjarak sekitar 20 KM dari Kota Bukittinggi. Untuk memasuki daya tarik wisata Lawang Adventure Park, wisatawan perlu membayar sebesar Rp. 25.000/orang.

Menurut Somad dan Priansa (2014) “kepuasan pengunjung adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan”. Artinya rasa yang diperoleh oleh pengunjung sebagai anggapan dari harapan yang terpenuhi. Kepuasan wisatawan merupakan salah satu komponen penting dalam mengembangkan kualitas layanan suatu objek wisata.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa layanan dapat diukur melalui beberapa metode seperti membandingkan antara ekspektasi atau harapan dengan pengalaman yang diperoleh. Survey kepuasan pengunjung pun dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan terkait puas atau tidaknya wisatawan tentang layanan yang ada. Selanjutnya menurut Kotler (2016) melalui kotak kritik dan saran, maupun melalui penyewaan pihak eksternal untuk berpura-pura sebagai pengguna jasa mereka. Pihak ini lebih dikenal dengan istilah *gosh shopping*. Kemudian mereka bertugas untuk mereview apa saja kelebihan dan kekurangan layanan tersebut.

Kepuasan adalah hasil dari harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pengunjung. Jika pengunjung merasa bahwa hasil layanan yang diperoleh sesuai

ekspektasi maka pengunjung akan puas, jika melebihi ekspektasi tentunya pengunjung sangat puas. Namun jika layanan yang diterima tidak sesuai ekspektasi tentunya pengunjung tidak puas dan tidak akan berkunjung lagi. Menurut Tjiptono (2014) dalam *Teori the expentancy diconfirmation* menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung bisa terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kenyataan saat membeli produk atau jasa. Kepuasan pengunjung dapat terbentuk oleh 3 hal, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan

Tabel 1. Tingkat Kunjungan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Lawang Adventure Park

Kurun Waktu	Jumlah Pengunjung
September 2020	843
Oktober 2020	869
November 2020	918
Desember 2020	857
Januari 2021	816
Februari 2021	857
Jumlah	5.160

Sumber: Pengelola daya tarik wisata Lawang Adventure Park

Berdasarkan tingkat kunjungan di atas dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan cukup stabil dengan jumlah peningkatan dan penurunan tidak terlalu signifikan dalam kurun waktu 6 bulan. Dengan data di atas penulis tertarik untuk melihat kepuasan wisatawan yang berkunjung

Dengan jumlah kunjungan wisatawan di atas terdapat beberapa masalah yang seharusnya dapat dimaksimalkan, seperti informasi yang didapatkan dari google review di bawah ini. Berdasarkan hasil observasi awal pada 25 Juni 2022 dan ulasan

pada gambar 1, peneliti melihat fasilitas untuk spot photo kurang dibenahi dan tidak adanya pagar pembatas, seharusnya petugas penjaga tempat wisata lebih rutin untuk membenahi fasilitas yang sudah mulai rusak dan juga mengantisipasi kecelakaan terjatuhnya seseorang dari tebing di tempat wisata tersebut. Sehingga pengunjung merasa tertarik untuk berkunjung, dan pengunjung merasakan suasana alam yang asri bersih dan pemandangan yang sejuk. Hal ini nanti dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung apabila pengelolaan sudah mulai diperbaiki dengan maksimal. Dapat dilihat pada gambar 2:



Gambar 2. Ulasan Pengunjung Rick Tan TV

Dan setelah itu permasalahan kedua berdasarkan ulasan, penulis menemukan keluhan pengunjung terhadap harga tiket yang mahal dan fasilitas yang tidak terurus dengan baik, sebaiknya menjadi pertimbangan bagi pihak pengelola untuk mengkaji ulang harga tiket yang telah ditetapkan. Hal ini dapat menjadi penyebab utama menurunnya minat pengunjung untuk berkunjung ke lokasi wisata Lawang Park atau bagi yang akan melakukan kunjungan kembali. Hal itu dilihat dari ulasan pengunjung yang bisa di lihat di *website*, dapat di lihat di gambar 3.



Gambar 3. Ulasan Pengunjung

Permasalahan terakhir berdasarkan ulasan. Penulis menemukan keluhan kurang ramahnya pelayanan tiket di pintu masuk tempat wisata. Seharusnya petugas tiket memberikan arahan dan pelayanan yang ramah terhadap pengunjung agar pengunjung merasa puas atas pelayanannya. Sehingga setiap pengunjung yang melakukan kunjungan wisata merasa nyaman dengan pelayanan yang didapatkan, hal ini dapat menjadi kesan pertama untuk menarik wisata kembali berkunjung ke lokasi wisata. Hal itu ditemui penulis dari *website*, dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Ulasan Pengunjung Achmad muchtar Mboet

Berdasarkan latar belakang yang ditemukan, penulis merasa perlu melakukan penelitian karena Lawang Adventure Park merupakan destinasi wisata alam yang mamaparkan pemandangan alam yang alami dan memiliki daya tarik tersendiri. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung saat berkunjung ke Lawang Adventure Park. Berdasarkan uraian diatas,

maka penulis mengangkat judul adalah **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK WISATA LAWANG ADVENTURE PARK DI KECAMATAN MATUR KABUPATEN AGAM”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tidak terpenuhinya harapan pengunjung karena menerima pelayanan yang kurang baik.
2. Tidak terdapat spot photo yang menarik.
3. Harga tiket yang terlalu mahal.
- 4.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini berdasarkan Kepuasan Pengunjung ditinjau dari indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengunjung daya tarik wisata Lawang Adventure Park ditinjau dari harapan pengunjung?

2. Bagaimana kepuasan pengunjung daya tarik wisata Lawang Adventure Park ditinjau dari keinginan memakai produk/jasa itu kembali?
3. Bagaimana Kepuasan Pengunjung daya tarik wisata Lawang Adventure Park ditinjau dari keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa jasa kepada orang lain?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Daya tarik Wisata Lawang Adventure Park di Kecamatan Matur Kabupaten Agam.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung daya tarik wisata Lawang adventure park terkait harapan pengunjung.
- b. Mendeskripsikan keinginan pengunjung untuk kembali menggunakan dan membeli produk atau jasa.
- c. Mendeskripsikan keinginan pengunjung untuk merekomendasikan produk/jasa.

F. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat dimana manfaat tersebut dibagi menjadi :

1. Bagi pengelola Lawang Adventure Park

Sebagai sumbangan pemikiran informasi dan bahan pertimbangan mengenai kepuasan pengunjung Lawang Adventure Park dilihat dari kualitas pelayanan.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai referensi tambahan untuk menambah penulisan di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Departemen Program Studi Manajemen Perhotelan.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis dan sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Perhotelan Departemen pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

4. Bagi peneliti berikutnya

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan, bahan perbandingan, dan penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan bagi yang memerlukan.
- b. Dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain jika melakukan penelitian dengan tema dan lokasi yang sama.

BAB II