

**PENGARUH SAPTA PESONA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI OBJEK WISATA PANTAI BUNGUS CAROLINA
KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**NADIA FURZANI
16135204**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

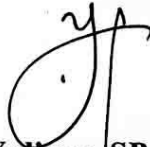
Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek
Wisata Pantai Bungus Carolina Kecamatan Bungus Teluk Kabung
Kota Padang

Nama	: Nadia Furzani
Nim/BP	: 16135204/2016
Program studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Yullana, SP, M.Si
NIP: 19700727 199703 2003

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung di
Objek Wisata Pantai Bungus Carolina
Nama : Nadia Furzani
NIM/BP : 16135204/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2021

Tim Penguji

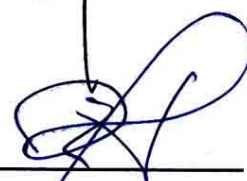
Nama

Tanda Tangan

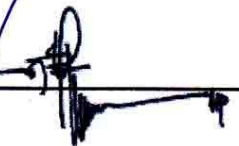
1. Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si

1. 

2. Anggota: Hijriyantomi Suyuthie S.IP, M.M

2. 

3. Anggota : Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telepon (0751) 7051186
Email : info@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

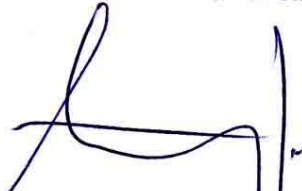
Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nadia Furzani
Nim/Tm : 16135204
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul, “Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses 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 Jurusan Pariwisata


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

Saya yang menyatakan



Nadia Furzani
NIM: 16135204

ABSTRAK

Nadia Furzani, 2021. Pengaruh Sapta Pesona terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya masalah terkait, fasilitas toilet rusak, banyaknya sampah yang berserakan di area bermain, parkir tidak beraturan atau sembarangan, pengunjung mengeluh terkait pelayanan dari petugas atau karyawan Objek Wisata yang kurang ramah, dan keinginan pengunjung untuk mendapatkan karya tangan khas tidak terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk: menganalisis pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Objek Wisata Pantai Bungus Carolina, dengan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*, yang telah di uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data menggunakan regresi linear serta menggunakan SPSS16.

Hasil penelitian ini adalah 1) Sapta Pesona pada Objek Wisata Pantai Bungus Carolina menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan nilai persentase **76,28%**, namun masih ada sebagian responden yang menyatakan cukup dengan nilai persentase sebesar 18,56%, 2) Kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar **65,98%**, namun masih ada sebagian responden yang menyatakan cukup dengan nilai persentase 26,81%, 3) Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina dengan nilai R^2 0,328 artinya Pengaruh Variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 32,8%, sedangkan 67,2% dipengaruhi oleh faktor lain, karena nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara sapta pesona terhadap kepuasan berdasarkan persamaan koefisien regresi sebesar 0,397 dan nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$, artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan sapta pesona akan meningkatkan 0,397 kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Pengaruh, Sapta Pesona, Kepuasan Pengunjung, Objek Wisata Pantai Bungus Carolina

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi tentang **“Pengaruh Sapta Pesonaterhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Kedua orangtua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perhotelan yangtelah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
7. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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

Padang, Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
 BAB IIKERANGKA TEORITIS	
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Sapta Pesona.....	11
2. Konsep Kepuasan Pengunjung	16
B. Kerangka Konseptual.....	21
C. Hipotesis	22
 BAB IIIMETODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Peneliti.....	23
C. Variabel Penelitian.....	23
D. Definisi Operasional Variabel	24
E. Populasi dan Sampel.....	24
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian	28
H. Uji Coba Instrumen.....	31

I. Teknik Analisis Data	34
J. Uji Persyaratan Analisis.....	35
K. Pengujian Hipotesis	36
BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
2. Uji Persyaratan Analisis	66
3. Pengujian Hipotesis	69
B. Pembahasan	71
BAB VPENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pengunjung Pantai Bungus Carolina Tahun 2019.....	4
Tabel 2. Perkembangan Jumlah Pengunjung Pantai Bungus Carolina Tahun 2019.....	25
Tabel 3. <i>Likert</i>	28
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 5. Hasil Uji Validitas	32
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 7. Interpretasi Nilai <i>r</i> (<i>Alpha Crounbach</i>)	34
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona (X)	41
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona (X)	42
Tabel 12. Deskripsi Data Variabel <i>Sapta Pesonadi</i> Tinjau dari Indikator Keamanan.....	43
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesonadi Tinjau dari Indikator Keamanan	44
Tabel 14. Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Tertib	45
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Tertib	46
Tabel 16. Deskripsi Data Variabel <i>Sapta Pesona</i> di Tinjau dari Indikator Bersih	47
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Bersih.....	48
Tabel 18. Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Sejuk.....	49

Tabel 19.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Sejuk	50
Tabel 20.	Deskripsi Data Variabel <i>Sapta Pesona</i> di Tinjau dari Indikator Indah.....	51
Tabel 21.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Indah	51
Tabel 22.	Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Ramah-tamah	52
Tabel 23.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Ramah-tamah.....	53
Tabel 24.	Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Kenangan.....	54
Tabel 25.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Kenangan	54
Tabel 26.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	55
Tabel 27.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	56
Tabel 28.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan.....	57
Tabel 29.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan	58
Tabel 30.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan	59
Tabel 31.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan.....	60
Tabel 32.	Deskripsi Data Variabel Sapta Pesona di Tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan	61
Tabel 33.	Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan	62
Tabel 34.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Memakai Produk.....	63

Tabel 35. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Memakai Produk	64
Tabel 36. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	65
Tabel 37. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang lain.....	66
Tabel 38. Uji Normalitas	67
Tabel 39. Uji Homogenitas	68
Tabel 40. Uji Linearitas.....	68
Tabel 41. R Square Variabel X terhadap Variabel Y	69
Tabel 42. Uji Regresi Linear Sederhana	70
Tabel 43. Koefisiensi Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Objek Wisata Pantai Carolina	3
Gambar 2. Pengunjung Parkir Sembarangan	5
Gambar 3. Fasilitas Toilet dan Tempat Mandi yang Sudah Rusak.....	5
Gambar 4. <i>Review</i> Pengunjung di Pantai Bungus Carolina	6
Gambar 5. <i>Review</i> Pengunjung di Pantai Bungus Carolina	7
Gambar 6. Kerangka Konseptual	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabulasi Uji Penelitian.....	79
Lampiran 2. Uji Validitas	83
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	95
Lampiran 4. Tabulasi Penelitian.....	96
Lampiran 5. Uji Persyaratan Analisis.....	104
Lampiran 6. Analisis Deskriptif Penelitian	106
Lampiran 7. Deskripsi Data (Klasifikasi Skor)	113

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk bersantai, bisnis, agama dan kesehatan dalam waktu yang singkat pada suatu wilayah (Masron et al.2015).Penjelasan tersebut diatur oleh Undang-Undang Nomor10Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. “Disebutkan bahwa pariwisata adalahberbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi pengembangan objek wisata pantai,menurut Masron et al (2015). Hal itu dapat dilihat dari luas wilayah Indonesia dengan 2/3 wilayah laut dan garis pantai sepanjang 99.093 km. Kondisi ini menjadi potensi besar dalam pengembangan industri pariwisata. Salehudin et al. (2013) dalam Masron et al (2015), menambahkan bahwasebagian besar wisatawantertarik pada objek wisata bahari.

Agar wisata tersebut berkembang dan diminati oleh pengunjung, maka harus diperhatikan bagaimana kepuasan pengunjung. Menurut Sunarto dalam Kalebos (2016). “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau merasa kecewa setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja”.Menurut Oliver dalam Utama (2017),”Kepuasan merupakan penilaian evaluatif konsumen setelah melakukan pembelian atau purnabeli yang dihasilkan dari pembelian spesifik.Menurut Permana (2013:24),

”Kepuasan pelanggan atau pengunjung mempunyai lima indikator yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk atau jasa kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain. Tercapainya harapan pengunjung di tempat wisata akan memberikan kesan positif tentang objek wisata. Terpenuhinya kebutuhan pengunjung di tempat wisata akan memberikan rasa nyaman bagi pengunjung. Hal tersebut akan memicu lebih banyak pengunjung karena rekomendasi dari pengunjung lainnya. Selain itu, tercapainya kepuasan pengunjung menjadi bukti terkelolanya sebuah objek wisata dengan baik. Selain itu wisata juga harus memperhatikan bagaimana keindahan suatu objek wisata yang terlihat dari Sapta Pesonanya.

Sapta Pesona adalah suatu kondisi yang diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah atau wilayah tertentu, menurut Rafi dkk dalam Hamzah & Utomo (2016). Pentingnya Sapta Pesona untuk menggambarkan bagaimana setiap unsur seperti aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada pengunjung untuk mendukung peningkatan jumlah wisatawan. Berdasarkan keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT-89 tentang pedoman penyelenggaraan Sapta Pesona. Sapta Pesona didefinisikan sebagai kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat pengunjung untuk berlibur ke suatu daerah atau wilayah di negara Indonesia. Sapta Pesona terdiri dari tujuh unsur yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang menghandalkan sektor pariwisata dalam perekonomiannya. Menurut Iswandi Umar et al. (2017) dalam risetnya tentang “Pengembangan objek wisata di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat menyatakan, bahwa Kota Padang memiliki beberapa Objek Wisata bahari yang sangat potensial untuk dikembangkan, diantaranya Objek Wisata Muaro Anai, Muaro Lasak, Muaro Padang, dan Pantai Bungus Carolina”. Salah satu objek wisata yang akan diteliti oleh peneliti adalah Pantai Bungus Carolina.

Pantai Bungus Carolina terletak diJalan Padang Painan, Kelurahan Bungus Selatan, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Sumatera Barat. Pantai ini memiliki pasir dan pohon pinus yang tertata rapi. Sehingga banyak pengunjung yang berdatangan dari luar maupun dalam kota, dapat dilihat pada (Gambar 1)



Gambar 1. Objek Wisata Pantai Carolina
(sumber: *plesirankotatua.blogspot.com*,2018)

Berdasarkan sumber data dari pengelola objek wisata tersebut, yang mencatatjumlah pengunjung pada tahun 2019, sebelum isu Covid-19

menyebarkan adalah 31.929 orang. Berikut ini adalah data perkembangan jumlah pengunjung Pantai Bungus Carolina tahun 2019:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pengunjung Pantai Bungus Carolina Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Pengunjung (orang)
1	Januari	1.896
2	Februari	1.280
3	Maret	1.518
4	April	2.124
5	Mei	832
6	Juni	10.646
7	Juli	3.463
8	Agustus	1.797
9	September	1.823
10	Oktober	1.418
11	November	1.979
12	Desember	3.985
Total		31.929

Sumber data: Dari pengelola objek wisata Pantai Bungus Carolina

Dari tabel diatas terlihat bahwa pada tahun 2019 jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata Pantai Bungus Carolina sebanyak **31.929** orang. Untuk jumlah pengunjung terbanyak tercatat pada bulan Juni yaitu **10.646** orang. Sedangkan pengunjung dengan jumlah terendah terdapat pada bulan Mei yaitu **832** orang.

Banyaknya Faktor yang menentukan jumlah pengunjung salah satunya adalah terkait dengan pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung. Selain dari jumlah pengunjung, Masalah yang ditemukan terkait dengan ketidakpuasan pengunjung, diantaranya belum terpenuhinya harapan pengunjung terkait ketertiban.

Berdasarkan observasi, penulis melihat sejumlah kendaraan yang parkir sembarangan. Hal tersebut sangat mengganggu ketertiban terhadap keindahan wisata tersebut. Dapat dilihat pada (Gambar 2):



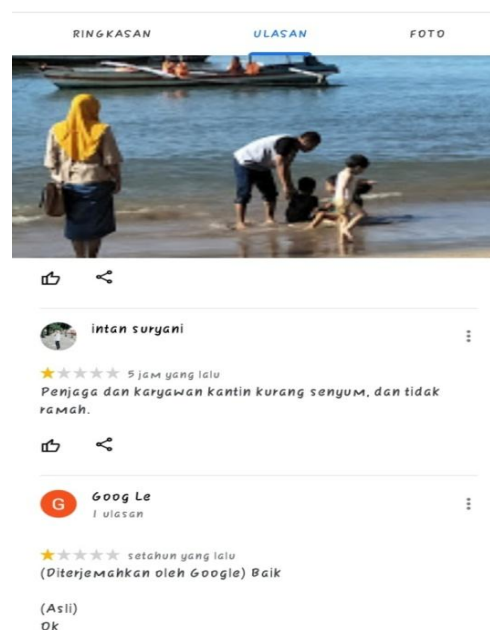
Gambar2. Pengunjung Parkir Sembarangan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 28 Juli2020)

Permasalahan lainnya adalahkurangterjaganya fasilitas toilet dan tempat mandi, hal ini dilihat dari keadaan toilet yang tidak layak digunakan, seperti pintu toilet yang rusak dan ada sebagian toilet yang tidak berfungsiyang mengakibatkan pengunjungmengeluhsaat hendak ke toilet ,dapat dilihat pada (Gambar 3):



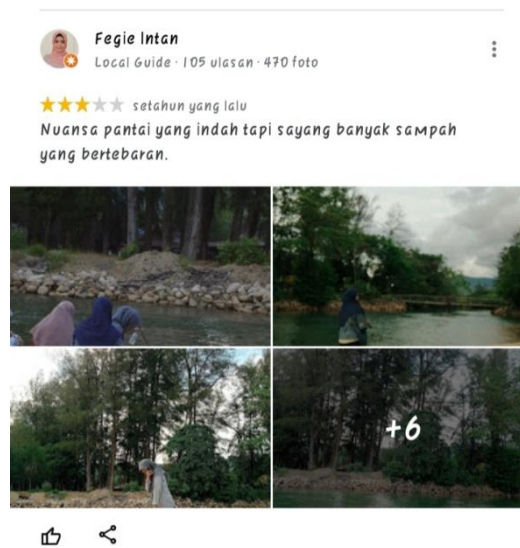
Gambar 3. Fasilitas Toilet dan Tempat Mandi yang Sudah Rusak
(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 28 Juli2020)

Permasalahan selanjutnya berdasarkan ulasan, penulis menemukan adanya pengunjung yang mengeluh terkait pelayanan dari petugas pengelola, seperti penjaga karcis dan karyawan kantin yang kurang ramah, sehingga pengunjung merasa kurang nyaman terhadap kondisi tersebut. Hal itu dilihat dari ulasan beberapa pengunjung yang penulis temui dari *website*, dapat dilihat pada (Gambar 4):



Gambar 4. Review Pengunjung di Pantai Bungus Carolina
(Sumber: Ulasan google, diakses, 21 Agustus 2020)

Permasalahan selanjutnya, adanya keluhan pengunjung terkait kebersihan dari Objek Wisata tersebut seperti, banyaknya sampah yang berserakan atau bertebaran di objek wisata tersebut. Hal ini dilihat dari ulasan beberapa pengunjung yang penulis temui dari *website*, dapat dilihat pada (Gambar 5):



Gambar 5. Review Pengunjung di Pantai Bungus Carolina
(Sumber: Ulasan google)

Berdasarkan permasalahan di atas pengelola harus lebih memperhatikan lagi keindahan dan kenyamanan pengunjung salah satunya yaitu melalui penerapan sapta pesona. Untuk itu sapta pesona adalah aspek penting dalam menunjang terciptanya kenyamanan pengunjung dalam berwisata. Jika objek wisata tersebut mampu memenuhi aspek dalam sapta pesona tersebut, maka sudah pasti akan ada keinginan pengunjung untuk kembali lagi ke tempat wisata tersebut. Maka upaya yang harus dilakukan oleh pengelola Pantai Bungus Carolina, yaitu terkait dengan indikator kepuasan diantaranya, terpenuhinya harapan, terpenuhinya keinginan, terpenuhinya kebutuhan, dan terpenuhinya keinginan untuk memakai produk, keinginan untuk merekomendasikan, serta ide-ide yang membangun untuk menjadikan objek wisata itu lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, sehingga perlu dilakukan penelitian. Adapun judul dari penelitian tersebut adalah **Pengaruh Sapta Pesona terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina di Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang.**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan maka dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Fasilitas toilet rusak.
2. Banyak sampah yang berserakan di area bermain.
3. Parkiran tidak beraturan atau sembarangan.
4. Pengunjung mengeluh terkait pelayanan dari petugas atau karyawan Objek Wisata yang kurang ramah.
5. Keinginan pengunjung untuk mendapatkan karya tangan khas tidak terpenuhi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini akan membatasi masalah sebagai berikut: Belum tercapainya kepuasan pengunjung terhadap indikator kepuasan dalam lingkup sapta pesona yang dilakukan oleh pengelola Objek Wisata Pantai Bungus Carolina.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian batasan masalah diatas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sapta pesona di Objek Wisata pantai Bungus Carolina.
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina.
3. Bagaimana pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk menganalisis pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan sapta pesona di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung terhadap sapta pesona di Pantai Bungus Carolina, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang.
- c. Menganalisis pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Objek Wisata

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pedoman dan acuan untuk melakukan perubahan dan perbaikan, sehingga pengunjung di objek wisata

Pantai Bungus Carolina semakin bertambah dan menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD).

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Sebagai referensi untuk menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada jurusan Program Studi Manajemen Perhotelan tentang Pengaruh Sapta Pesona terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bungus Carolina Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan, bahan perbandingan, penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

4. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana di Universitas Negeri Padang. Selain itu, agar penulis mengetahui masalah-masalah yang terdapat dalam dunia pariwisata agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat perkuliahan.