

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA WATERBOOM  
SAWAHLUNTO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains  
Terapan (S.St) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas  
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



**OLEH :  
ELSA MONICA  
17135018/ 2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

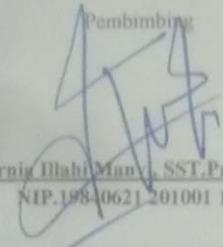
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA *WATERBOOM*  
SAWAHLUNTO

Nama	Elsa Monica
NIM/BP	17135018/2017
Program Studi	D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan

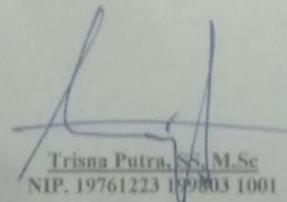
Padang, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
Kurnia Illahi Manu, SST.Par, M.Par  
NIP. 19840621 201001 1014

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 Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Daya Tarik Wisata Waterboom Sawahlunto.  
Nama : Elsa Monica  
NIM/BP : 17135018/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

1. Anggota : Dr. Kasmira.S.Pd, M.Si

2. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

1.

2.

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Elsa Monica  
NIM/TM : 17135018 / 2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

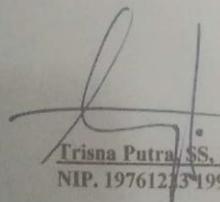
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Daya Tarik Wisata Waterboom Sawahlunto” 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 Jurusan Pariwisata

Saya yang menyatakan,

  
**Frisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761213199803 1001

  
**Elsa Monica**  
NIM. 17135018

## ABSTRAK

**Elsa Monica, 2021:** **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom Sawahlunto*.** Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini didasarkan pada temuan masalah yang ditemui oleh peneliti seperti adanya ketidakpuasan pengunjung dengan fasilitas yang ada seperti seluncuran, tempat parkir, toilet dan ruang bilas, perawatan terhadap fasilitas masih belum maksimal, pelayanan petugas yang kurang ramah dan fasilitas di daya tarik wisata tidak *upgrade* karena tidak adanya pengembangan dan pembaruan sehingga menimbulkan kebosanan bagi pengunjung. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom Sawahlunto*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasinya adalah pengunjung yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata *Waterboom Sawahlunto* tahun 2020. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 97 orang dengan teknik penentuan *purposive sampling*. Data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuisisioner yang tersusun menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 29 butir pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,358 artinya pengaruh variabel *kualitas produk* terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 35,8% serta 64,2% ditentukan oleh faktor lainnya. Selanjutnya diperoleh nilai *F* hitung sebesar 52,966 dengan sig.  $0.000 < 0.05$ , maka disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y). Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Diperoleh nilai *t* hitung sebesar 7.278 dengan sig.  $0.000 < 0.05$  untuk variabel kualitas produk. koefisien regresi sebesar 0.393 dengan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ . Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas produk akan meningkatkan 0.393 kepuasan pengunjung.

**Kata kunci:** **Kualitas Produk, Kepuasan Pengunjung, Daya Tarik Wisata *Waterboom Sawahlunto*.**

## 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 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom Sawahlunto*”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal 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. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis sekaligus selaku tim penguji skripsi.
4. Bapak Kurnia Ilahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti.

5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku tim penguji skripsi yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Epy Kusnadi, SH, M.Kn selaku Direktur PT. Wahana Wisata Sawahlunto yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Ibeng Pamungkas selaku tim manajemen Waterboom Sawahlunto.
9. Kedua orangtua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
11. 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, Agustus 2021  
Penulis

Elsa Monica  
NIM. 17135018

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Cover</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori.....	15
1. Konsep Kepuasan Pengunjung.....	15
2. Konsep Kualitas Produk.....	19
3. Daya Tarik.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Konseptual.....	26
D. Hipotesis.....	27
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C. Variabel Penelitian.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel.....	30
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Coba Instrumen.....	36
I. Teknik Analisis Data.....	39
J. Uji Persyaratan Analisis.....	41
K. Pengujian Hipotesis.....	42
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
2. Uji Persyaratan Analisis.....	72
3. Pengujian Hipotesis.....	75

B. Pembahasan .....	77
<b>BAB V. KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pengunjung Tahun 2020.....	4
2. Jumlah Pengunjung Tahun 2020.....	30
3. Kriteria Pengunjung .....	31
4. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	34
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	34
6. Hasil Uji Validitas .....	37
7. Interpretasi Nilai $r$ ( <i>Alpha Cronbach</i> ) .....	38
8. Hasil Uji Reliabilitas .....	39
9. Kategori Klasifikasi Skor .....	40
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	46
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	47
14. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X) .....	48
15. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk (X).....	48
16. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kinerja .....	49
17. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kinerja .....	50
18. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Daya Tahan.....	51
19. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Daya Tahan.....	52
20. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi .....	53
21. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi .....	54
22. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Fitur .....	55
23. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Fitur .....	55
24. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Reliabilitas .....	56
25. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Reliabilitas .....	57
26. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Estetik.....	58
27. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Estetik .....	59
28. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kemampuan Pelayanan .....	60
29. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kemampuan Pelayanan .....	61

30. Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kesan Kualitas .....	62
31. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk ditinjau dari Indikator Kesan Kualitas .....	63
32. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	63
33. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) .....	64
34. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan.....	65
35. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan.....	66
36. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan .....	67
37. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan.....	67
38. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan.....	68
39. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan.....	68
40. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Berkunjung Kembali.....	70
41. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Berkunjung Kembali.....	70
42. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain ..	71
43. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang lain .....	72
44. Hasil Uji Normalitas.....	73
45. Hasil Uji Homogenitas .....	74
46. Hasil Uji Linearitas .....	74
47. R Square Variabel X terhadap Variabel Y .....	75
48. Uji Regresi Linear Sederhana .....	76
49. Koefisiensi Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Objek Wisata <i>Waterboom</i> Sawahlunto.....	3
2. Ulasan Pengunjung.....	5
3. Review Pengunjung tentang Area Parkir.....	6
4. Area Parkir.....	6
5. Fasilitas Toilet.....	7
6. Fasilitas Ruang Bilas.....	7
7. Review Karyawan Kurang Ramah.....	8
8. Tidak Direkomendasikan.....	9
9. Fasilitas Kurang Terawat.....	9
10. Tidak Ada Pembaruan.....	10
11. Kerangka Konseptual.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner uji coba penelitian .....	88
2. Tabulasi Uji Penelitian .....	93
3. Uji Validitas .....	97
4. Uji Reliabilitas .....	104
5. Surat Izin Penelitian dari Fakultas .....	105
6. Surat Balasan dari PT. Wahana Wisata Sawahlunto .....	106
7. Kuesioner penelitian .....	107
8. Tabulasi Penelitian .....	113
9. Deskripsi Data (Klasifikasi Skor) .....	121
10. Dokumentasi Penelitian .....	136

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia memiliki keanekaragaman budaya, bahasa, suku, adat-istiadat serta setiap daerah memiliki keunikan masing-masing. Hal inilah yang membuat pariwisata di Indonesia memiliki potensi untuk berkembang dengan cepat. Pengelolaan objek wisata dengan baik dapat meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung baik itu wisatawan lokal maupun mancanegara. Setiap daerah selalu ingin memberikan yang terbaik dalam bidang pariwisata karena dengan berkembangnya pariwisata di suatu daerah maka akan menambah pendapatan dari daerah tersebut.

Menurut Utama (2017: 2), "Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut".

Pariwisata menurut Wahab dalam Utama (2017) pariwisata mengandung tiga unsur yakni manusia, tempat dan waktu. Jadi, definisi pariwisata adalah salah satu dari industry baru yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam Negara penerimaan wisatawan.

Semakin banyak orang yang disibukkan oleh pekerjaan maka semakin banyak juga orang yang butuh berwisata. Dengan berwisata maka setiap orang akan dapat menghilangkan rasa lelah, kebosanan dan kejenuhan yang ia

rasakan selama bekerja. Dengan begitu setiap orang akan bersemangat kembali masuk bekerja setelah melakukan wisata. Salah satu tempat yang bisa menjadi pilihan untuk berwisata adalah Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang diminati baik itu oleh wisatawan yang berasal dari dalam negeri ataupun wisatawan dari luar negeri. Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia, ibu kota Sumatera Barat adalah Kota Padang. Sumatera Barat memiliki luas sekitar 42.012,89 km<sup>2</sup>. Sumatera Barat terdiri dari 12 kabupaten dan 7 kota dengan mayoritas penduduk beragama islam. Sumatera Barat memiliki berbagai macam daya tarik wisata yang tersebar di berbagai daerah yang ada di Sumatera Barat. Salah satu daerah di Sumatera Barat yang diminati oleh pengunjung untuk berkunjung adalah Kota Sawahlunto.

Kota Sawahlunto merupakan sebuah kota di Sumatera Barat, Indonesia. Kota sawahlunto ini terletak di dataran tinggi dengan luas 273,45 km<sup>2</sup>, lebih dari 26,5% merupakan kawasan perbukitan yang ditutupi hutan lindung atau sekitar 72,47 km<sup>2</sup>. Penggunaan tanah di kota ini adalah perkebunan yaitu sekitar 34% dan danau bekas galian tambang batu bara sekitar 0,25%. Kota ini terdiri dari ±62.000 jiwa penduduk yang tersebar di empat kecamatan yaitu kecamatan Barangin, Lembah Segar, Silungkang dan Talawi. Bentang alam Kota Sawahlunto memiliki ketinggian antara 250 meter sampai dengan 650 meter diatas permukaan laut. Kota sawahlunto memiliki berbagai macam daya tarik wisata yang dapat menarik minat wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, daya tarik wisata tersebut seperti Lubang

Suro, Gedung Pusat Kebudayaan Sawahlunto, Gedung Info Box, Museum Gudang Ransum, Museum Kereta Api, Museum Lukisan dan Etno Kayu, Kebun Binatang, *Resort* Wisata Kandi dan *Waterboom* Sawahlunto. Objek wisata di Kota Sawahlunto yang akan di teliti oleh peneliti adalah Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.



**Gambar 1. Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto**  
(Sumber: *pariwisatasumut.net*, 2020)

*Waterboom* Sawahlunto adalah tempat wisata air yang menjadi salah satu tujuan pengunjung untuk rekreasi, wisata ini dilengkapi dengan fasilitas seperti kolam renang untuk anak-anak, kolam renang untuk orang dewasa dan seluncuran. *Waterboom* sawahlunto merupakan *Waterboom* pertama di Sumatera Barat yang diresmikan pada tahun 2004. Akses menuju *Waterboom* sawahlunto cukup mudah karena objek wisata ini berlokasi di tepi jalan raya yaitu Jalan Lintas Sumatera Muaro Kalaban, Silungkang, Sawahlunto, Sumatera Barat. Sehingga banyak pengunjung dari luar dan dalam kota hanya untuk sekedar singgah atau berlibur di Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto.

*Waterboom* Sawahlunto ramai dikunjungi pada hari-hari besar seperti hari raya Idul Fitri, Idul Adha, tahun baru dan hari libur lainnya. Bukan hanya pada hari libur saja, objek wisata ini juga dikunjungi oleh masyarakat local dan masyarakat luar pada hari biasa. Harga tiket untuk masuk ke objek wisata pada hari Senin-Jumat yaitu Rp.15.000, pada hari Sabtu dan Minggu Rp.20.000 dan pada hari libur lebaran, natal dan tahun baru yaitu Rp.30.000.

Berdasarkan pra penelitian penulis pada tanggal 9 Februari 2021 dengan petugas objek wisata mengatakan bahwa sebagian besar pengunjung yang berkunjung adalah orang-orang yang tinggal sekitar daerah sawahlunto namun ada juga wisatawan dari daerah lain yang berkunjung. Adapun fasilitas yang tersedia di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto antara lain seperti kolam renang, seluncuran, gazebo, *flying fox*, toilet, musholla, kamar bilas, loker, pelampung dan kantin. Berikut data pengunjung di objek wisata *Waterboom* Sawahlunto pada tahun 2020, dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah pengunjung Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	1.892
2	Februari	2.363
3	Maret	2.659
4	April	2.921
5	Mei	1.783
6	Juni	4.634
7	Juli	3.296
8	Agustus	3.104
9	September	2.185
10	Oktober	2.254
11	November	1.923
12	Desember	4.213
<b>Total</b>		<b>33.227</b>

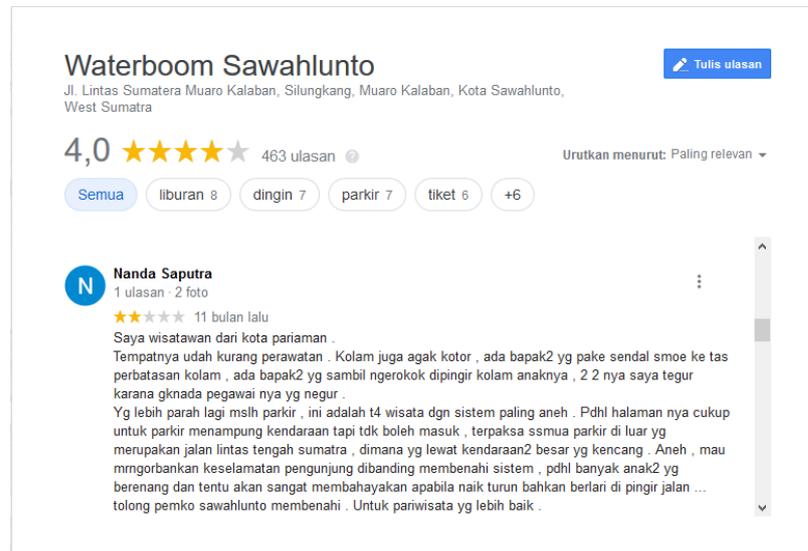
*Sumber data: Dari pengelola Daya Tarik Wisata Waterboom Sawahlunto (2021)*

Berdasarkan hasil observasi peneliti di *google* ulasan masalah yang ditemukan antara lain terkait masalah kepuasan pengunjung dan kualitas produk, sebagai berikut:



**Gambar 2. Ulasan Pengunjung**  
(Sumber: *Google Ulasan, 2021*)

Pada gambar 2, pengunjung mengeluh karena adanya seluncuran yang tidak bisa digunakan karena sudah berkarat dan tajam sehingga pengunjung merasa kecewa saat berkunjung ke Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto karena harapannya tidak tercapai.



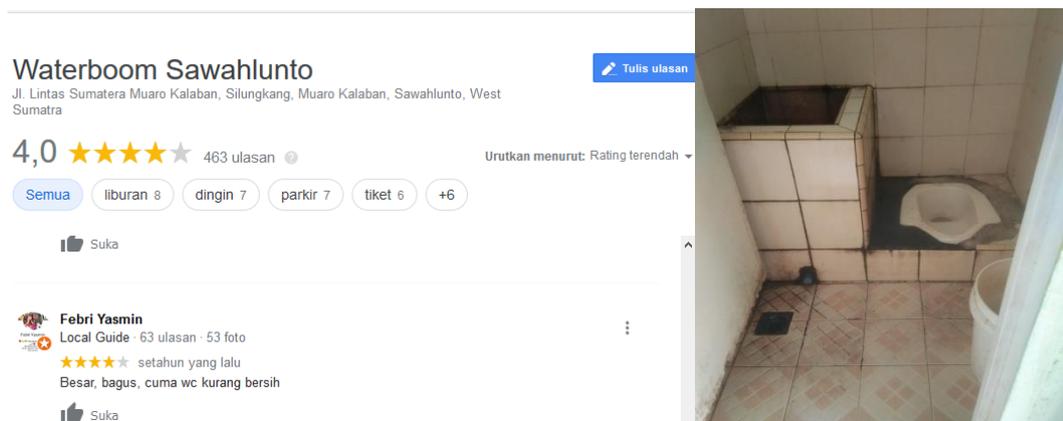
**Gambar 3. Area Parkir Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto**  
 (Sumber: *Google Ulasan, 2021*)



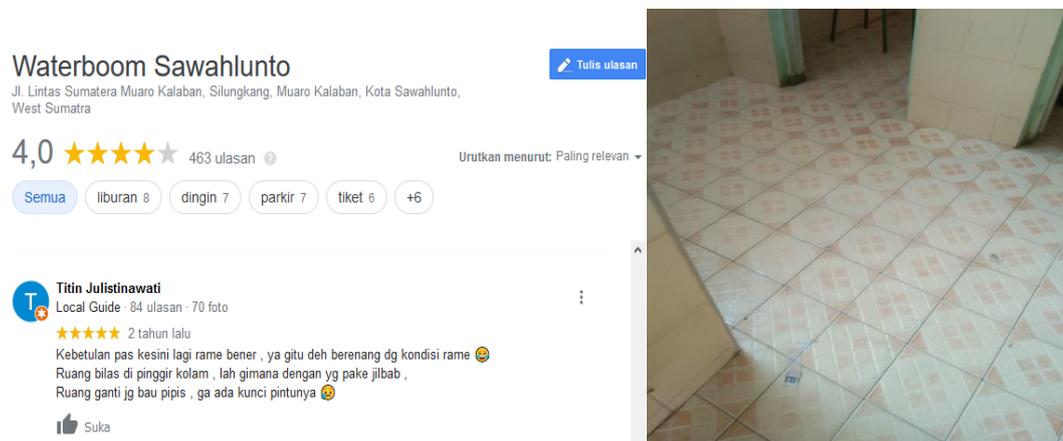
**Gambar 4. Area Parkir Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto**  
 (Sumber: *Google Ulasan, 2021*)

Permasalahan lainnya seperti yang terlihat pada gambar 3 dan 4 adalah tempat parkir yang ada di Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto tidak bisa dinikmati oleh pengunjung karena petugas meminta pengunjung untuk

memarkirkan kendaraan mereka di luar halaman objek wisata yaitu di tepi jalan raya dengan alasan menutupi pintu depan masuk objek wisata. Meskipun halaman depan objek wisata cukup luas untuk menampung kendaraan pribadi milik pengunjung. Pengunjung mengeluh karena hal ini akan memberikan resiko yang besar bagi pengunjung.



**Gambar 5. Toilet Kotor**  
(Sumber: Google Ulasan, 2021)



**Gambar 6. Ruang Bilas**  
(Sumber: Google Ulasan, 2021)

Permasalahan selanjutnya berdasarkan ulasan pada gambar 5 dan 6, penulis menemukan adanya keluhan pengunjung terkait toilet yang tersedia

tidak representatif dan ruang bilas yang bau sehingga pengunjung merasa tidak nyaman akan hal tersebut.



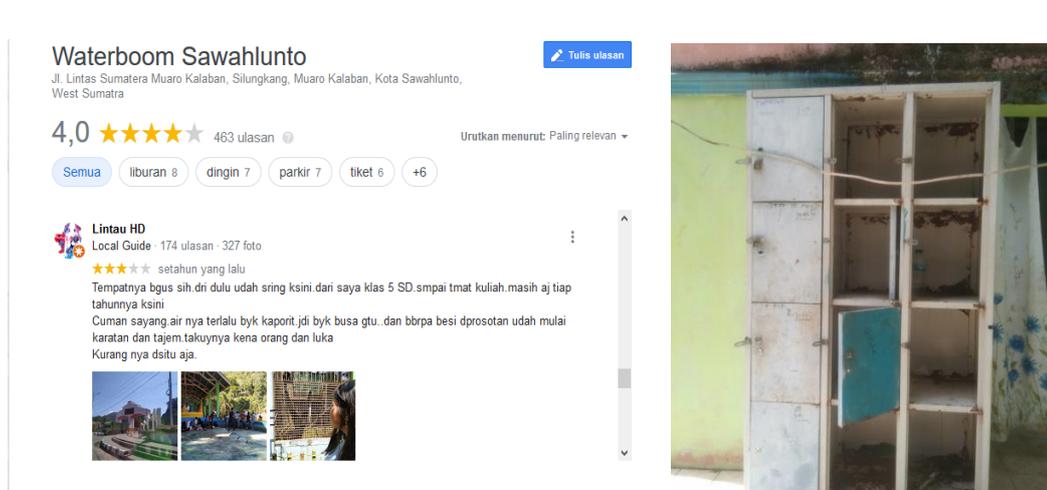
**Gambar 7. Karyawan Kurang Ramah**  
*(Sumber: Google Ulasan, 2021)*

Berdasarkan ulasan pada gambar 7, pengunjung mengeluh karena ada sikap petugas di objek wisata yang kurang ramah dan tidak sopan dalam berkomunikasi dengan pengunjung sehingga pengunjung merasa kesal kepada petugas.



**Gambar 8. Tidak Direkomendasikan**  
*(Sumber: Google Ulasan, 2021)*

Pada ulasan no. 8 ditemukan permasalahan yaitu adanya ulasan pengunjung yang tidak merekomendasikan untuk berkunjung ke daya tarik wisata ini.

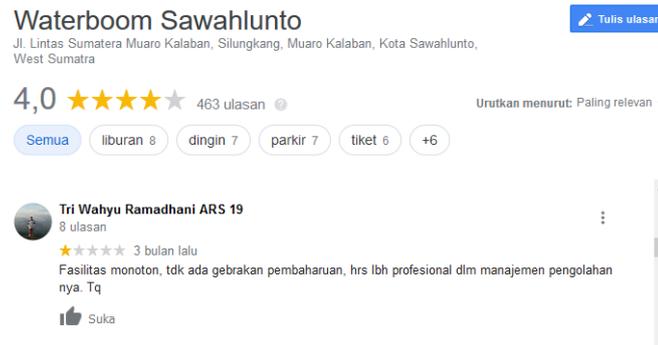


**Gambar 9. Fasilitas Kurang Terawat**  
(Sumber: Google Ulasan, 2021)



**Gambar 10. Fasilitas Kurang Terawat**  
(Sumber: Google Ulasan, 2021)

Pada gambar 9 dan 10, adanya ulasan pengunjung di google ulasan terkait fasilitas yang kurang terawat sehingga menyebabkan dinding tangga di sekitar kolam renang ditumbuhi lumut.



**Gambar 11. Tidak Ada Pembaruan**  
(Sumber: *Google Ulasan, 2021*)

Permasalahan lainnya yang penulis temui di google ulasan seperti yang terlihat pada gambar 11 yaitu tidak adanya perkembangan dan pembaruan terhadap fasilitas yang ada di Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto sehingga menimbulkan kebosanan bagi beberapa pengunjung yang sudah sering berkunjung ke objek wisata tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang penulis temui pada google ulasan, pengelola harus memperhatikan lagi apa yang menjadi kepuasan pengunjung, hal ini bisa dilakukan dengan cara memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk. Terdapat lima indikator dalam kepuasan pengunjung yang perlu diperhatikan antara lain tercapainya harapan pengunjung, terpenuhinya kebutuhan pengunjung, tercapainya keinginan pengunjung, keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali dan merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain. Kualitas produk yang baik akan menimbulkan minat dan ketertarikan pengunjung untuk berkunjung ke suatu objek wisata. Apabila kualitas dari suatu produk di daya tarik wisata baik maka akan mendorong minat pengunjung untuk berkunjung, mengingat pentingnya kualitas dari suatu produk yang akan menimbulkan kepuasan bagi pengunjung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka judul yang penulis tetapkan pada penelitian ini adalah "**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA *WATERBOOM SAWAHLUNTO***"

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas seluncuran yang tidak bisa digunakan karena sudah berkarat dan tajam.
2. Tempat parkir tidak bisa dinikmati oleh pengunjung karena petugas meminta pengunjung untuk memarkirkan kendaraan diluar halaman parkir, sehingga pengunjung harus memarkirkan kendaraan di tepi jalan raya.
3. Fasilitas toilet yang tersedia tidak representatif dan ruang bilas yang bau.
4. Petugas di objek wisata kurang ramah dalam melayani pengunjung.
5. Tidak direkomendasikan untuk berkunjung ke Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.
6. Pengunjung mengeluh karena kurangnya perawatan terhadap fasilitas *Waterboom* Sawahlunto sehingga menyebabkan dinding tangga disekitar kolam ditumbuhi lumut.

7. Fasilitas di objek wisata tidak *upgrade* karena tidak adanya pengembangan dan pembaruan sehingga menimbulkan kebosanan bagi pengunjung yang telah sering berkunjung.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.
2. Kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto
3. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian batasan masalah diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto?

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.

## **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan kualitas produk di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata *Waterboom* Sawahlunto.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Pengelola Objek Wisata**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pembaruan dan perubahan dalam upaya pengembangan objek wisata agar semakin menarik minat pengunjung untuk datang ke Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto.

### **2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang**

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk menambah wawasan dan memperkaya ilmu penelitian di bidang pariwisata. Dapat juga dijadikan sebagai bahan ajar terutama mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di suatu objek wisata.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan terutama mengenai penelitian yang berkaitan dengan kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di suatu tempat wisata.

### 4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan baru bagi peneliti serta penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST). Selain itu, agar penulis mengetahui tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata *Waterboom* Sawahlunto.