

**PERSEPSI TENTANG KEPUASAN PENGUNJUNG DI DAYA TARIK
WISATA PANTAI PURUS MUARO LASAK KOTA PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :
UTARI RITMA RIRI
17135186

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI TENTANG KEPUASAN PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA
PANTAI PURUS MUARO LASAK KOTA PADANG**

Nama : Utari Ritma Riri
NIM/BP : 17135186/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Kurnia Illahi Many, S.ST.Par, M.par
NIP. 198406212010011014

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

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 : Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik
Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang
Nama : Utari Ritma Riri
NIM/BP : 17135186/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Kurnia Illahi Manvi S.St.Par, M.Par 1.

2. Anggota : Trisna Putra, SS,M.Sc 2.

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M 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
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Utari Ritma Riri
NIM/TM : 17135186 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

"Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak 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 Jurusan Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,

Utari Ritma Riri
NIM. 17135186

ABSTRAK

Utari Ritma Riri. 2021. Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Fakultas pariwisata dan perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini membahas tentang persepsi kepuasan pengunjung di daya tarik wisata, tujuan penelitian ini mengetahui kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilatar belakangi dari komentar-komentar pengunjung seperti ekspektasi pengunjung terhadap wisata masi kurang.

Metode penelitian yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner ke pengunjung wisata dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang dengan jumlah 100 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara non probability sampling. Penulisan pernyataan pada kuesioner bersifat positif dan menggunakan skala likert.

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya hasil dari penelitian ini berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata 65,50 berada pada rentang skor 59,95 - < 71,85, frekuensi 76 orang dengan persentase 76% artinya tingkat kepuasan pengunjung terbilang tinggi. Adapun hasil tiap indikator variabel adalah Kesesuaian Harapan berada pada kategori setuju dengan presentase 58% dalam rentang skor 16,65 - < 19,95. Minat Berkunjung Kembali berada pada kategori setuju dengan presentase 40% dalam rentang skor 13,3-<15,9. Kesiediaan Merekomendasikan berada pada kategori setuju dengan presentase 53% dalam rentang skor 13,3-<15,9. Kualitas Pelayanan berada pada kategori setuju dengan presentase 48% dalam rentang skor 16,65-<19,95, artinya wisata Pantai Purus Muaro Lasak lebih ditingkatkan lagi kepuasan pengunjung terhdap objek wisata. Disarankan agar pihak dinas pariwisata dan kebudayaan kota padang lebih memperhatikan tentang tanggapan pengunjung supaya wisata tersebut lebih banyak peminatnya.

Kata Kunci :Persepsi, Kepuasan Pengunjung, Daya Tarik Wisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi tentang **“Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota 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 dan Selaku Penguji 1 skripsi ini.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par,M.Par, selaku Pembimbing Proposal Penelitian dalam penyusunan proposal skripsi ini.
4. Bapak Hijryantomi Suyuthie, S.IP,M.M selaku penguji 2 skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. *Staff* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Kedua orangtua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

8. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal 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, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Persepsi Wisatawan	11
2. Kepuasan Pengunjung	12
3. Pariwisata	18
4. Daya Tarik Wisata	19
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Konseptual	22
D. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Defenisi Operasional Variabel	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian	25

F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Uji Coba Instrumen	31
I. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	36
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	38
C. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Kunjungan Wisatawan di Kota Padang Tahun 2019	4
3.1 Data Kunjungan Wisatawan di Kota Padang Tahun 2019	26
3.2 Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	29
3.3 Kisi- Kisi Instrumen Penelitian.....	30
3.4 Hasil Analisis Validitas	31
3.5 Interpretasi Nilai r (<i>alpha Cronbach</i>).....	33
3.6 Realibilitas Variabel X	33
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung	38
4.4 Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pengunjung	39
4.5 Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Pengunjung	39
4.6 Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Kesesuaian Harapan	40
4.7 Klasifikasi Skor ditinjau Dari Kesesuaian Harapan.....	41
4.8 Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Minat Berkunjung Kembali	42
4.9 Klasifikasi Skor ditinjau Dari Minat Berkunjung Kembali.....	43
4.10 Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Kesiediaan Merekomendasikan	44
4.11 Klasifikasi Skor ditinjau Dari Kesiediaan Merekomendasikan	45
4.12 Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan	46
4.13 Klasifikasi Skor ditinjau Dari Kualitas Pelayanan.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Ulasan Web Pantai Purus Muaro Lasak	6
1.2 Gapura Pantai Purus Muaro Lasak Padang Sebelum dan Sesudah	6
1.3 Tempat Sampah Masih Minim di Pantai Purus Muaro Lasak.....	7
1.4 Tempat Parkir Pantai Purus Muaro Lasak.....	7
1.5 Kerangka Konseptual	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Tabulasi Uji Coba Penelitian.....	59
2. Uji Validitas.....	60
3. Uji Reabilitas	61
4. Kuisisioner Penelitian.....	62
5. Karakteristik Responden	66
6. Deskriptif Data.....	67
7. Deskripsi Data Rumus MiSdi dan Rentang Skor	70
8. Surat Izin Penelitian	75
9. Surat Balasan Penelitian.....	76
10. Data Tabulasi Penelitian.....	77
11. Dokumentasi Penulis.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang dapat membantu mendukung perkembangan perekonomian. Pariwisata juga berperan sebagai pengembangan sosial budaya dan mempromosikan citra bangsa di luar negeri. Sektor pariwisata ini diharapkan menjadi penghasilan devisa terbesar bagi bangsa Indonesia. Potensi dan sumber daya alam yang ada dikembangkan menjadi obyek wisata yang menarik. Mengingat daya tarik utama wisatawan yang berkunjung ke Indonesia adalah keindahan alam dan berbagai seni budaya lokal. Keindahan alam yang ada di Indonesia terdiri dari Gunung, Pulau dan Pantai.

Pantai yang ada di Indonesia memiliki keindahan-keindahan tersendiri bagi para wisatawan yang berkunjung, dengan hamparan pasir putih yang ada di sekitar pantai yang ada di Indonesia. Menurut Kodhyat (dalam Fahlevi, 2018), pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Berbagai macam aspek geografi yang diperlukan oleh informan pariwisata seperti kondisi iklim, keindahan alam, rute perjalanan, adat istiadat dan budaya setempat dan lain sebagainya untuk mendukung kegiatan pariwisata. Salah satu daerah yang memiliki keindahan pantai di Indonesia adalah Kota Padang.

Kota Padang merupakan salah satu daerah yang terkenal dipropinsi Sumatera Barat salah satu objek wisata dikota Padang yaitu jl Ir. H. Juanda sampai dengan jl. Samudera, Rimbo Kaluang, Kecamatan Padang Barat adalah Pantai Purus Muaro Lasak yang mempunyai keistimewaan tersendiri, objek wisata Pantai Purus Muaro Lasak merupakan objek wisata yang unik dan menarik.

Pantai Purus Muaro Lasak yang terletak berdampingan dengan pantai padang ini memang memiliki banyak titik untuk mengabadikan gambar, selain menikmati pemandangan pantai dengan bebatuan pemecah ombak yang tersusun rapi, ombak yang terbilang landai membuat Anda aman dan nyaman untuk berenang. Anda dapat melihat pemandangan lepas yang sangat luas sejauh mata memandang. Ditambah kesejukan hembusan angin laut dengan ayunan ombak pantai.

Suasana menjelang senja bertambah seru dengan adanya pemain paralayang yang hampir setiap hari melakukan aksinya. Tempat makan berjejeran di tepi pantai menggugah selera. Sederet makanan khas Minang dan cemilan tradisional menjadi favorit masyarakat. masyarakat juga terlihat memenuhi momumen merpati perdamaian yang diresmikan pada tanggal 12 april 2016. Sehingga hal ini menambahkan daya tarik bagi para wisatawan nusantara untuk mengunjungi objek wisata pantai purus muaro lasak padang.

Kehadiran objek wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang menambah destinasi wisata bahari di Kota Padang dan juga dapat mendongkrak perekonomian masyarakat sekitar. Pantai Purus muaro Lasak

diminati oleh wisatawan karena jaraknya yang tidak terlalu jauh dari kota, memiliki pantai yang bersih dan pemandangan yang indah.

Menurut Murianto (2014) “persepsi merupakan cara pandang, tindakan dan gambaran yang diberikan seseorang terhadap sesuatu yang berada di sekitar lingkungannya baik persepsi yang diberikan positif atau negatif”.

Menurut ikhlas (2017:21), menyatakan kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau seseorang setelah membandingkan antara hasil (*outcome*) dari suatu jasa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan sebelumnya.

Objek wisata ini dilengkapi fasilitas umum yang memadai. Seperti toilet, tempat beribadah dan tentunya area parkir, baik kendaraan roda 2 hingga roda 4. Untuk kuliner, cukup banyak kantin atau warung yang menjajakan berbagai makanan dan minuman. Tak terkecuali pedagang kaki lima atau pedagang keliling, salah satu menu andalan destinasi ini adalah kelapa muda. Berdasarkan sumber yang diperoleh dari data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang, penulis menemukan bahwa terjadi turun naiknya kunjungan wisatawan ke Kota Padang terhitung dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2019. Data kunjungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan di Kota Padang Tahun 2019

No	Tahun	Bulan	Jumlah Kunjungan		Total
			Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	
1	2019	Januari	3,357	400,108	403,465
2	2019	Februari	3,696	304,530	308,226
3	2019	Maret	5,720	361,827	367,547
4	2019	April	7,265	547,223	554,448
5	2019	Mei	6,781	367,825	374,606
6	2019	Juni	14,429	832,205	846,634
7	2019	Juli	12,347	761,114	773,461
8	2019	Agustus	6,524	345,613	352,137
9	2019	September	4,776	240,776	245,542
10	2019	Oktober	6,972	275,401	282,373
11	2019	November	7,624	379,126	386,750
12	2019	Desember	8,870	568,448	557,358
Total			88,351	5,384,236	5,472,587

Sumber: Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kota Padang, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang datang ke Kota Padang masih mengalami turun naiknya tingkat kunjungan. Jadi untuk mendirikan suatu tempat wisata atau daya tarik wisata harus memperhatikan hal-hal yang penting dalam dunia pariwisata yaitu persepsi tentang kepuasan pengunjung.

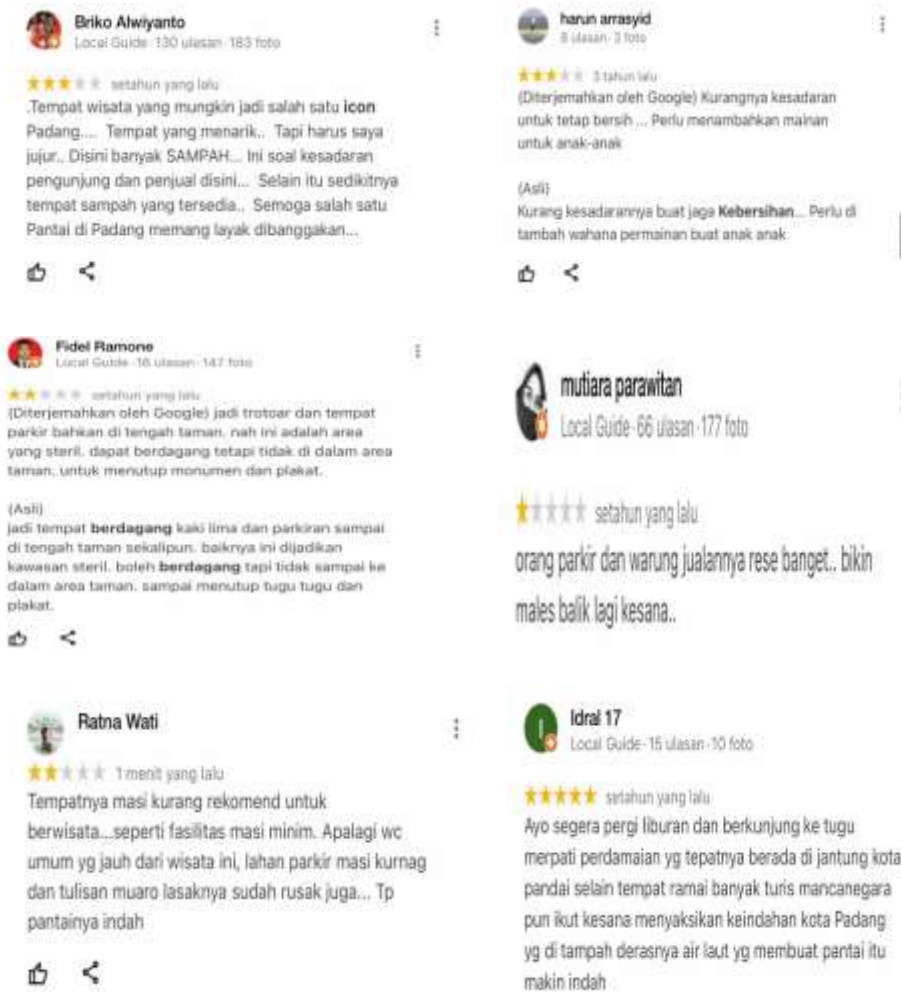
Menurut Murianto (2014) “persepsi merupakan cara pandang, tindakan dan gambaran yang diberikan seseorang terhadap sesuatu yang berada di sekitar lingkungannya baik persepsi yang diberikan positif atau negatif”. Maka dapat disimpulkan persepsi adalah suatu bentuk penilaian dari wisatawan serta proses wisatawan memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran

yang bermakna yang berperan penting untuk mengembangkan suatu destinasi wisata.

Menurut ikhlas (2017:21), menyatakan kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau seseorang setelah membandingkan antara hasil (*outcome*) dari suatu jasa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berkunjung ke destinasi wisata apakah sesuai dengan harapan pengunjung baik itu persepsi terhadap tempat atau jasa yang ada di daya tarik wisata.

Kepuasan pengunjung akan selalu berubah-ubah sesuai harapan pengunjung yang diperoleh dari jasa atau produk suatu daya tarik wisata. Dalam menemukan ketidakpuasan pengunjung ada empat faktor menurut Marianti (2019:33) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keselamatan.

Berdasarkan pra penelitian diatas penulis menemukan beberapa permasalahan saat pra penelitian tanggal 01 Desember 2020 sampai 06 Desember 2020. Adanya ulasan dari pengunjung yang masih belum merasakan Puas terhadap objek wisata di Pantai Purus Muaro Lasak padang. Dilihat dari komentar web Pantai Purus Muaro Lasak ada yang menyatakan:



Gambar 1.1 : ulasan web Pantai Purus Muaro Lasak
(Sumber: web Pantai Muaro Lasak Padang diakses tanggal 27 Januari 2020)



Gambar 1.2: Gapura Pantai Purus Muaro Lasak Padang Sebelum dan Sesudah
(Sumber: web Pantai Purus Muaro Lasak Padang, diakses 2 Februari 2020)



Gambar 1.3: Tempat sampah yang masih minim di Pantai Purus Muaro Lasak Padang
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 1 Februari 2021)



Gambar 1.4: a) Tempat parkir Pantai Purus Muaro Lasak Padang
b) Taman yang masih kurangnya penghijauan dan banyak pedagang yang berjualan diarea tersebut
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 1 Februari 2021)

Observasi awal penulis dilapangan, dimana penulis masih menemukan bahwa adanya permasalahan dilihat dari persepsi wisatawan tentang kepuasan di objek wisata pantai muaro lasak. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Presepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih banyaknya pedagang yang berjualan diarea taman muaro lasak sampai menutupi tugu, plakat dan sampai ke lokasi parkir.
2. Masih ada beberapa pengunjung yang ingin berkunjung kembali ke Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang.
3. Ekspetasi pengunjung terhadap Pantai Purus Muaro Lasak Padang masih kurang.
4. Kurangnya pelayanan terhadap pengunjung, seperti para pedagang dan penjaga pantai di objek wisata Pantai Purus Muaro Lasak Padang yang tidak ramah melayani pengunjung
5. Masih minimnya fasilitas di Pantai Purus Muaro Lasak Padang seperti tempat parkir, tempat sampah, tempat ibadah (musholla), toilet umum, wahana bermain anak-anak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi permasalahan pada penelitian ini pada Persepsi Wisatawan Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Padang yang dilihat dari indikator Kepuasan Pengunjung yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kualitas pelayanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang mencakup indikator Kepuasan Pengunjung yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kualitas pelayanan.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah medeskripsikan tentang Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang mencakup kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kualitas pelayanan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah :

1. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengelola dan bagi pihak Dinas Pariwisata Kota Padang

dalam meningkatkan kunjungan ulang wisatawan agar tercapainya target kunjungan yang diharapkan, serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki infrastruktur yang ada di destinasi wisata Pantai Purus Muaro Lasak

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang bisa berguna dalam perkuliahan di jurusan pariwisata tentang pariwisata dalam mata kuliah pengantar pariwisata.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi informasi mengenai persepsi wisatawan terhadap minat kunjung ulang dan sebagai gambaran serta acuan dalam penelitian yang berhubungan dengan persepsi wisatawan.

4. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana sains terapan dan untuk menambah wawasan serta mendapat ilmu baru di bidang pariwisata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Persepsi Wisatawan

Menurut Murianto (2014) “persepsi merupakan cara pandang, tindakan dan gambaran yang diberikan seseorang terhadap sesuatu yang berada di sekitar lingkungannya baik persepsi yang diberikan positif atau negatif”. Persepsi dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri individu (faktor internal) dan faktor dari luar diri individu (faktor *eksternal*). Faktor *internal* meliputi kecerdasan, minat, emosi, pendidikan, pendapatan, kapasitas alat indera dan jenis kelamin. Faktor *eksternal* adalah pengaruh kelompok, pengalaman masa lalu dan perbedaan latar belakang sosial budaya. Menurut Fentri (2017) Persepsi wisatawan adalah “penilaian atau pandangan pengunjung terhadap sesuatu”. Persepsi dalam dunia pariwisata merupakan pendapat atau cara pandang pengunjung maupun wisatawan dalam memahami suatu destinasi wisata. Dalam industri pariwisata setiap wisatawan memiliki kepribadian masing-masing sehingga melihat fenomena yang ada mereka memiliki persepsi masing-masing.

Berdasarkan definisi dari para ahli, maka peneliti merangkum serta menyimpulkan bahwa persepsi adalah suatu bentuk penilaian dari wisatawan serta proses wisatawan memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang bermakna yang berperan penting untuk mengembangkan suatu destinasi wisata.

a. Aspek – aspek Persepsi

Menurut Bimo Walgito dalam Fentri (2017) adapun aspek-aspek persepsi sebagai berikut :

1) Aspek kognitif

Komponen ini tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang objek. Berkaitan dengan pikiran seseorang apa yang ada dalam pikiran konsumen. Kognitif bersifat rasional, masuk akal.

2) Aspek afektif

Komponen afektif berhubungan dengan rasa senang dan rasa tidak senang, jadi sifatnya evaluative yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya. Berkaitan dengan perasaan, bersifat emosional. Wujudnya bisa berupa perasaan senang, sedih, ceria, dan gembira.

3) Aspek konatif

Merupakan kesiapan seseorang untuk bertindak laku yang berhubungan dengan objek sikapnya. Berkaitan dengan tindakan. Wujudnya adalah tindakan seseorang.

2. Kepuasan Pengunjung

Menurut ikhlas (2017:21), menyatakan kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau seseorang setelah membandingkan antara hasil (*outcome*) dari suatu jasa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Kotler (2015:180) menyatakan kepuasan merupakan tingkat

kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015:146), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan paragraf di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berkunjung ke destinasi wisata apakah sesuai dengan harapan pengunjung baik itu persepsi terhadap tempat atau jasa yang ada di daya tarik wisata.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pengunjung akan selalu berubah-ubah sesuai harapan pengunjung yang diperoleh dari jasa atau produk suatu daya tarik wisata dan perusahaan.

Dalam menemukan ketidakpuasan pengunjung ada empat faktor menurut Marianti (2019:33) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1) Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan sejumlah uang yang diberikan pengunjung setelah memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang harus dibayar. Harga juga mempengaruhi kepuasan pengunjung, seperti harga yang mahal tidak sesuai dengan kegunaannya.

2) Fasilitas

Menurut Muljadi dalam Dewi (2017:14), menyatakan “komponen fasilitas terdiri dari Prasarana Wisata dan Sara Wisata” Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang pariwisata, menyatakan ‘sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator penting dalam pengembangan pariwisata’. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut akan ikut keberhasilan suatu daerah menjadi daerah tujuan wisata. Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditunjukan untuk mendukung terciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan pengunjung dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana wisata yang sangat dibutuhkan

pengunjung, dapat member kemudahan dan kenyamanan untuk pengunjung saat berkunjung ke destinasi wisata.

3) Kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:172) “Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen’. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atas pelayanan yang disampaikan pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan untuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi harapan pengunjung yang memberikan kemudahan dan untuk mencapai kepuasan pengunjung.

4) Keselamatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia keselamatan berasal dari kata selamat yang artinya terbatas dari bahaya, bencana, atau dapat diartikan tidak ada gangguan dari pihak manapun.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan keselamatan adalah terbebas dari bahaya, dimana keselamatan pengunjung sangat penting dalam berwisata, maka dibutuhkan adanya pemandu wisata.

b. Indikator Kepuasan Pengunjung

Menurut Rondonuwu dan Komalig dalam Setyo (2017) indikator kepuasan yaitu terpenuhinya harapan konsumen, sikap atau keinginan menggunakan produk, merekomendasikan pada pihak lain, kualitas layanan, loyal, reputasi yang baik, dan lokasi.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) mengemukakan indikator kepuasan terdiri dari: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

Berdasarkan indikator para ahli diatas maka indikator yang akan di ambil adalah menurut Rondonuwu dan Komalig dikutip dalam setyo (2017) yaitu :

1) Kesesuaian harapan

Menurut Tjiptono (2014) menyatakan “Harapan merupakan peran besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi produk dan jasa maupun kepuasan pelanggan. Ketika sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan memakai kembali produk dan jasa maupun kepuasan pelanggan. Ketika sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan memakai kembali produk dan jasa yang didapatkan sehingga tercipta sikap loyal dari pelanggan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan dari penjelasan ahli bahwa jika semakin besar harapan pengunjung terpenuhi maka semakin tinggi kepuasan yang diperoleh pengunjung.

2) Minat berkunjung kembali

Menurut Lovelock dan Juniva (2017:22) menyatakan pelanggan yang loyal merupakan seseorang yang melakukan pembelian ulang dari perusahaan yang sama, kemudian memberitahukan ke konsumen potensial yang lain dari mulut ke mulut.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung dikatakan puas bila pengunjung ingin berkunjung kembali ke daya tari wisata.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Merekomendasikan adalah kegiatan promosi yang merupakan bagian komunikasi dalam menyediakan informasi dan pengetahuan dengan cara yang informasi yang akurat dengan tujuan untuk memperkenalkan dan berbagi pengalaman (Permana 2013:32 dalam Juniva 2017:22)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung dikatakan puas bila merekomendasikan daya tari wisata ke keluarga ataupun ke teman dan orang lain.

4) Kualitas Pelayanan

Menurut Sunyoto (2012) mengemukakan bahwa kealitas adalah “sebuah kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan melebihi harapan pengunjung”. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain (Lovelock dan Wirtz; 2011).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan jika pengunjung tidak puas dengan pelayanan, produk atau jasa dan fasilitas yang disediakan didaya tarik wisata, maka pengunjung akan menceritakan pengalaman buruknya kepada temannya dan orang lain.

3. Pariwisata

Pariwisata pada hakikatnya suatu poses kepergian sementara oleh seseorang atau lebih menuju daerah lain diluar tempat tinggalnya. Pengertian pariwisata menurut UU RI No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. (Muljadi dan warman 2014)

Menurut pendapat Spilline dalam Kalebos (2016), mengemukakan bahwa pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain.

Menurut Wahab dalam Kalebos (2016), mengemukakan bahwa pariwisata adalah salah satu jenis industry baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sector-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sector yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi.

Sedangkan menurut organisasi pariwisata dunia, UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*), mendefinisikan pariwisata sebagai aktivitas perjalanan dan tinggal seseorang diluar tempat tinggal dan lingkungannya selama tidak lebih dari satu tahun berurutan untuk berwisata, bisnis, atau tujuan lain dengan tidak untuk bekerja ditempat yang dikunjungi tersebut. (Suryadana dan Octavia, 2015).

4. Daya Tarik Wisata

Menurut Undang-undang Pariwisata Republik Indonesia No.10 tahun 2009, “Daya tarik wisata dijelaskan segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan”.

Sedangkan menurut Utami (2016:132), “Daya tarik wisata adalah segala sesuatu di satu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan”. Menurut Utama (2017) objek daya tarik wisata terdiri dari objek wisata alam, wisata budaya, dan objek wisata buatan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat peneliti simpulkan bahwa daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang memiliki ragam keunikan, keindahan dan memiliki nilai-nilai budaya, alam maupun buatan manusia yang menjadi alasan atau tujuan wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi penulis untuk memutuskan beberapa hal yang berhubungan dengan teori dan sistematika penelitian ini.

1. Erna Cahyani (2017) Presepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata di Pulau Samlona Makasar. Perkembangan sektor pariwisata sangat dipengaruhi oleh persepsi wisatawan, sehingga dalam mempertahankan produk pariwisata maka dipandang perlu untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan wisatawan. Persepsi wisatawan yang berkunjung sangat penting untuk diketahui dalam memformulasikan strategi pemasaran suatu daya tarik wisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan mengenai persepsi wisatawan terhadap daya tarik wisata yang ada di pulau Samalona. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dari suatu populasi. Statistik inferensial dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,981. Nilai koefisien korelasi tersebut signifikan pada taraf signifikansi 0,05. Hal tersebut dapat dipertegas kembali dengan mengkonsultasikan dari r Product moment dengan jumlah subyek sebanyak 78, taraf interval kepercayaan 95 %, nilainya 0,396. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara persepsi dengan daya tarik wisata di Pulau Samalona. Sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa terdapat

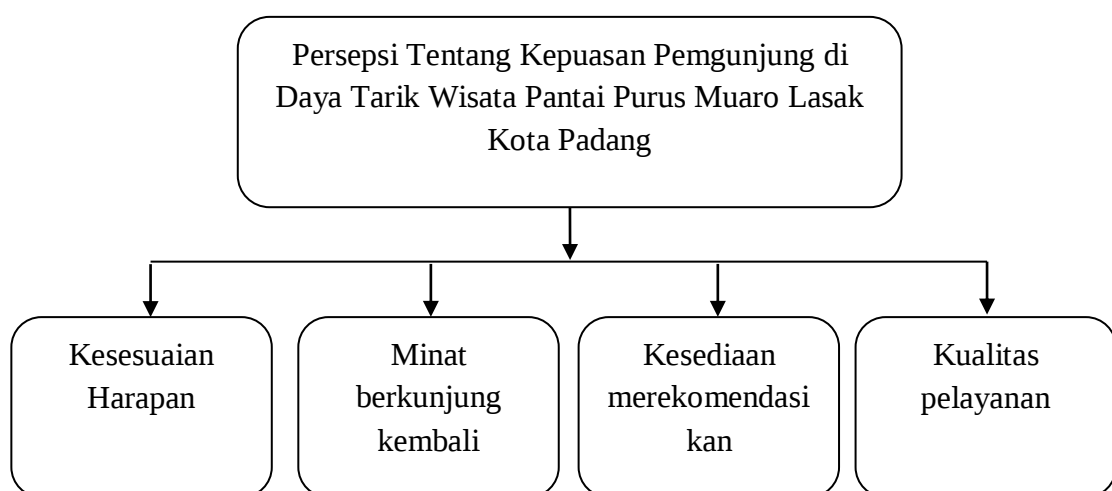
hubungan yang positif antara persepsi dengan daya tarik wisata di pulau Samalona diterima.

2. Feby Rahmawati Rahman (2020) Presepsi dan Kepuasan pengunjung objek wisata pulau bokari kecamatan soropia provinsi sulawesi tenggara. Pariwisata daerah merupakan potensi ekonomi yang memiliki multiplier effect bagi pembangunan daerah. Pariwisata Pulau Bokori, Kecamatan Soropia merupakan salah satu destinasi wisata bahari yang menjadi unggulan dan penunjang laju pertumbuhan bagi Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini diarahkan untuk melihat tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Objek Bahari di Pulau Bokori berdasarkan komponen sediaan pariwisata terhadap persepsi wisatawan di Obyek Wisata Bahari Pulau Bokori. Metoda yang digunakan adalah dekriptif dengan tools yang digunakan adalah Importance Performance Analysis. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa hal yaitu Tingkat kepuasan beberapa aspek yang dibahas di objek wisata di Pulau Bokori terdiri dari daya tarik adalah sebanyak 80, 00% sangat puas, aksesibilitas 24, 25% sangat puas, akomodasi 43, 62% sangat puas, aspek fasilitas umum 45, 30% responden merasa sangat puas. Ditinjau dari tingkat kepentingan menunjukkan bahwa aspek daya tarik sebanyak 85, 33% responden sangat puas, aksesibilitas 92, 00% responden sangat puas, akomodasi 62, 11% responden sangat puas, dan fasilitas umum 77, 91% responden sangat puas. Dari hasil analisis CSI didapat nilai sebesar 65, 40%, hal ini menyatakan bahwa secara umum responden/wisatawan di obyek wisata Pulau Bokori

berdasarkan komponen pariwisata yang dimasukan pada analisis berada pada kriteria Puas.

C. Kerangka Konseptual

Persepsi menjadi hal penting dalam mengetahui bagaimana tanggapan atau pendapat wisatawan mengunjungi sebuah objek wisata. Persepsi adalah cara pandang atau proses mengatur dan kesan-kesan oleh seseorang atau individu, karena tanggapan yang diberikan pengunjung berbeda meskipun pada objek wisata yang sama, kemudian berguna untuk memberikan arti atau makna terhadap lingkungan mereka. Sehingga persepsi tentang kepuasan pengunjung di daya tarik wisata Pantai urus Muaro Lasak ditentukan oleh empat indikator yaitu meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang akan penulis deskripsikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Bagaimana Persepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang? yang di tinjau dari indikator kepuasan pengunjung yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kualitas pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang “Presepsi Tentang Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang” secara keseluruhan termasuk dalam kategori setuju dengan nilai rata-rata 65.50 berada pada rentang skor 59,95 - < 71,85, frekuensi 76 orang dengan persentase 76%. Sedangkan berdasarkan indikator yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata 17.35 berada pada rentang skor 16,65 - < 19,95 frekuensi 58 orang dengan persentase 58%.
2. Minat Berkunjung Kembali berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata 16,42 berada pada rentang skor 13,3 - <15,9 frekuensi 40 orang dengan persentase 40%.
3. Kesiediaan Merekomendasikan berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata 15,20 berada pada rentang skor 13,3 - <15,9 , frekuensi 53 orang dengan persentase 53%.
4. Kualitas Pelayanan berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata 18,33 berada pada rentang skor 16,65 - < 19,95 , frekuensi 48 orang dengan presentase 48%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan saran ke beberapa pihak sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang

Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan bagi pemerintah untuk lebih mementingkan persepsi tentang kepuasan pengunjung Bagi wisata Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang seperti yang telah dijelaskan, pada pembahasan. Kepuasan pengunjung merupakan faktor penting dalam meningkat jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata. Untuk itu di perlukan peningkatan sarana dan prasarana agar kepuasan pengunjung meningkat. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang perlu diperhatikan lagi yaitu: Tidak terpenuhinya kebutuhan pengunjung dalam mengetahui informasi yang ada didalam wisata tersebut, Tidak tercapainya keinginan wisatawan untuk menikmati pemandangan di pantai karena masih adanya sampah dan terbatasnya jumlah kamar mandi. Masih kurangnya kualitas pelayanan untuk pengunjung. Untuk itu diharapkan kepada pengelola objek wisata untuk memperbaiki, menambah serta memelihara sarana dan prasarana dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Pantai Purus Muaro Lasak Kota Padang.

2. Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan materi dalam pembelajaran kepada mahasiswa/i dalam menambah ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak yang terkait dan juga bisa dijadikan tambahan materi bahan pembelajaran

3. Bagi Pembaca atau Peneliti Berikutnya

Bagi peneliti lain disarankan untuk mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan di Pantai Purus Muaro Lasak karena ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan di Pantai urus Muaro Lasak Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang Undang tentang Kepariwisata, UU No. 10 Tahun 2009. Jakarta: Direktorat Jenderal Hukum dan HAM
- Annisa Retno Utami. 2016. Kopetensi Khas di Sektor Pariwisata. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 6 (1), 75-88
- Almassawa, Syafieq Fahlevi. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”.*Kreatif*, Volume 6, Nomor 3
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Data Kunjungan Wisatawan di Kota Padang Periode 2019. *Sumber Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kota Padang*.
- Fentri, D. M. 2017. Persepsi Pengunjung Terhadap Daya Tarik Taman Wisata Alam Hutan Rimbo Tujuh Danau di Desa Wisata Huluh Cina Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (OJM) Universitas Riau* , 4(2), 1-11
- Khumaedy, M. A. (2017, Januari 6). Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Dipetik juni 4, 2017, dari setkab.go.id: <http://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>
- Kotler, 2015. *Pengertian Kepuasan Pengunjung*. Jakarta: PT Indeks.
- Murianto. (2014). Potensi Dan Persepsi Masyarakat Serta Wisatawan Terhadap Pengembangan Ekowisata Di Desa Aik Berik, Lombok Tengah. *Jurnal Jumpa*. Volume 01. Nomor 01 (Juli 2014). 43-64
- Meri Wulandari. 2019. Persepsi Pengunjung Tentang Daya Tarik Wisata di Kebun Raya Liwa Kabupaten Lampung Barat. *Jurnal Belantara* Vol. 2, No. 2
- Nini Febriana. 2015. Persepsi Wisatawan Tentang Daya Tarik Wisata Pemandian Tirta Alami Kabupaten Padang Pariaman. Artikel Jurusan Kesejahteraan Keluarga. UNP
- Rondonuwu dan Komalig, dikutip Jurnal Setyo, 2017. *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Wahana Wirawan Manado*.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suryadana, Liga M & Octavia, Vanny. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Suwena, I Ketut dan Widyatmaja I.G.N, 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Udayana University Perss
- Sugiana, A. G. (2011). *Ecotourism : Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*. Bandung: Guardaya Intimarta
- Tjiptono, 2015. *“Pengertian Kepuasan Pelanggan”*. Jawa Timur : Bayumedia Publishing.
- Ulasan Pantai Purus Muaro Lasak Padang. *Web Pantai Purus Muaro Lasak Padang di Akses Tanggal 27 Januari 2021*.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Yoeti, dikutip dalam Rezki dkk, 2018. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta.
- Wahid, Abdul. 2015. *Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami*. Skripsi.