

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN
KAWASAN WISATA PANTAI CAROCOK PAINAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG
KE PANTAI CAROCOK PAINAN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh
RIYENI DWI ELFANI
02540/2008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN KAWASAN
WISATA PANTAI CAROCOK PAINAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG
KE PANTAI CAROCOK PAINAN**

Nama : Riyeni Dwi Elfani

BP/NIM : 2008/02540

Keahlian : Pemasaran

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2012

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Abror, SE, ME
NIP. 19751018 199903 1 001

Pembimbing II

Gesit Thabranji SE, MT
NIP. 19760606 200212 1 005

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19740424 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Pengaji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGELOLAAN KAWASAN WISATA PANTAI CAROCOK PAINAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE PANTAI CAROCOK PAINAN

Nama : Riyeni Dwi Elfani

BP/NIM : 2008/02540

Keahlian : Pemasaran

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2012

Tim Pengaji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Abror, SE, ME

1.

Sekretaris : Gesit Thabranji, SE, MT

2.

Anggota : Dr. Susi Evanita MS

3.

Anggota : Firman, SE, M.Sc

4.

ABSTRAK

Riyeni Dwi Elfani, 2008/02540 :Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pengelolaan Kawasan Wisata Pantai Carocok Painan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Pantai Carocok Painan

**Pembimbing: 1. Abror SE, ME
2. Gesit Thabranji SE, MT**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Pengaruh keragaan produk dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan, (2) Pengaruh reliabilitas dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan, (3) Pengaruh responsivitas dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan, (4) Pengaruh kompetensi dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan, (5) Pengaruh empati dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Penelitian ini dilakukan di Pantai Carocok Painan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Pantai Carocok Painan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan metode *accidental sampling*. Data primer penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada sampel/responden penelitian. Data sekunder didapatkan dengan cara meminta langsung kepada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pesisir Selatan. Data yang telah terkumpul tersebut lalu dianalisis secara statistik dengan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Hasil dari analisis data diperoleh bahwa : (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari keragaan produk terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan. (2) Terdapat pengaruh yang negatif dantidak signifikandari reliabilitas terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari responsivitas terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan. (4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kompetensi terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan. (5) Terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan dari empati terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pengelolaan Kawasan Wisata Pantai Carocok Painan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Pantai Carocok Painan”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Abror SE, ME dan Bapak Gesit Thabranji SE, MT, selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Susi Evanita MS dan Bapak Firman SE, M.Sc, selaku dosen penguji skripsi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan menilai skripsi penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Erni Masdupi SE, M.Si, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmiati SE, M.Sc, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan sekaligus pembimbing akademik penulis.
6. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Manajemen serta karyawan telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
7. Bapak Hendra Miyanto Adm, selaku Staf Administrasi Program Studi Manajemen, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
8. Bapak dan Ibu staf perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis banyak kemudahan dalam memperoleh bahan bacaan.
9. Karyawan dan karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis kuliah di Universitas Negeri Padang.
10. Petugas kawasan wisata Pantai Carocok Painan dan karyawan Kantor Dinas Pemuda dan Olah Raga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan.
11. Teristimewa kepada Orang tua, kakak, adik dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan selama penulis kuliah hingga penyusunan skripsi ini.

12. Keluarga besar Pusat Pengembangan Ilmiah dan Penelitian Mahasiswa (PPIPM), kakanda-kakanda dari IKAPIP UNP, para sahabat seperjuangan, teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2008 serta rekan-rekan Prodi Ekonomi Pembangunan, Akuntansi, dan Pendidikan Ekonomi yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.

13. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah disisi Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
 BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	14
1. Definisi Kepuasan Konsumen	14
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
4. Definisi Jasa	20
5. Produk Jasa Pariwisata	22
6. Pengembangan Sapta Pesona	26
7. Dimensi Kualitas Layanan	30
8. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	33
B. Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Konseptual	36
D. Hipotesis	38
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39

D. Jenis dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Variabel dan Definisi Operasional	42
G. Instrumen Penelitian	45
H. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
2. Deskripsi Frekuensi Indikator	65
C. Hasil Analisis Data	
1. Uji Asumsi Klasik	71
2. Uji Regresi Linier Berganda	77
3. Pengujian Hipotesis	80
D. Pembahasan	83

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA..... 95

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Jumlah Wisatawan Domestik yang Berkunjung ke Kabupaten Pesisir Selatan	5
2. Jumlah Pengunjung Pantai Carocok Painan Tahun 2006 – 2011	6
3. Hasil Survei Awal terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Carocok Painan	9
4. Definisi Operasional	44
5. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	47
6. Hasil Uji Reliabilitas	48
7. Rentang Skala TCR	51
8. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	62
9. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	63
10. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	65
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	66
14. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik	67
15. Distribusi Frekuensi Variabel Reliabilitas	68
16. Distribusi Frekuensi Variabel Responsivitas	69
17. Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi	70
18. Distribusi Frekuensi Variabel Empati	71
19. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	72
20. Uji Normalitas	73
21. Uji Multikolonieritas	74
22. Uji Heteroskedastisitas	76
23. Uji Linieritas	77
24. Uji Linier Berganda	78
25. Analisis Regresi Linier Berganda	79
26. Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2. Kerangka Konseptual	37
3. Peta Pantai Carocok Painan	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Format Kuesioner Uji Coba Penelitian	99
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	104
3. Format Kuesioner Penelitian	107
4. Tabulasi Data Penelitian	112
5. Hasil Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda.....	115
6. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	120
7. Surat Izin Observasi	122
8. Surat Izin Penelitian	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia usaha yang semakin kompetitif mengharuskan perusahaan memiliki kemampuan dalam mempertahankan kepuasan konsumen. Kemampuan untuk mempertahankan konsumen yang puas diperoleh perusahaan dengan jalan menciptakan berbagai keunggulan-keunggulan dalam bersaing (*competitive advantage*). Perusahaan harus unggul dari perusahaan pesaing dalam industri sejenis, baik unggul dengan produknya maupun unggul dalam memberikan layanan kepada konsumennya.

Dua hal penting yang harus diperhatikan dalam menciptakan kepuasan konsumen yaitu produk dan layanan. Kebanyakan konsumen akan tetap merasa kecewa jika layanan yang diberikan produsen tidak bagus meskipun produknya berkualitas. Kekecewaan konsumen akan berdampak terhadap perilakunya. Konsumen yang tidak puas akan merasa enggan untuk melakukan pembelian ulang dan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berpindah kepada produsen lain.

Perusahaan harus melakukan banyak pertimbangan dalam menciptakan strategi keunggulan bersaing, agar strategi yang diciptakan benar-benar efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Strategi apapun yang digunakan oleh perusahaan dalam memenangkan persaingan pasar pada intinya adalah untuk menarik konsumen. Sehingga kepuasan konsumen menjadi acuan utama dalam merumuskan strategi.

Pentingnya kepuasan konsumen bagi perusahaan membuat perusahaan berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik kepada para konsumennya. Sebagus apapun produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, tidak akan ada artinya jika layanan yang diberikan mengecewakan konsumen. Mengingat pentingnya layanan yang berkualitas dalam menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus selalu bersungguh-sungguh memperbaiki kinerja layanannya, terlebih bagi perusahaan jasa, hal ini dikarenakan perusahaan jasa adalah perusahaan yang produk utamanya berupa layanan atau *service*.

Rangkuti (2003:26) mendefinisikan jasa sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangible*) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti kepemilikiannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jasa adalah seluruh kegiatan yang meliputi aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi sekaligus pada saat diproduksi dan memberikan nilai tambah dalam berbagai bentuk (seperti : kenyamanan, hiburan, ketepatan waktu, kemudahan dan kesehatan) yang pada dasarnya tidak berwujud.

Dewasa ini, sektor jasa semakin memiliki kedudukan penting bagi kemajuan perekonomian. Jasa menjadi harapan untuk berkembang sebagai penopang ekonomi nasional dan juga menjadi penyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) terbesar kedua setelah sektor manufaktur. Beberapa contoh sektor jasa yang

sedang berkembang di Indonesia seperti jasa transportasi, hiburan, pariwisata, pendidikan, lembaga keuangan, perhotelan, *real estate* dan sebagainya.

Salah satu sektor jasa yang sedang dikembangkan di Indonesia yaitu sektor pariwisata. Indonesia memiliki berbagai potensi yang memungkinkan pariwisatanya berkembang baik seperti sumber daya alam yang indah, keberagaman budaya, agama dan sejarah. Jika potensi tersebut didukung lagi oleh komitmen yang tinggi dari pemerintah, masyarakat dan pengusaha untuk menjadikan pariwisata sebagai industri unggulan Indonesia, maka pariwisata akan mampu menjadi salah satu kunci kemajuan perekonomian nasional.

Hal penting yang perlu diperhatikan adalah persaingan dalam pariwisata yang juga sangat ketat. Banyak negara yang memiliki potensi yang bagus yang juga memiliki modal untuk mengembangkan pariwisatanya, seperti contoh Malaysia yang bertekad menjadikan negerinya sebagai *tourism country*. Begitu juga dengan Thailand dengan slogannya *Be My Guest* terus melakukan promosi pariwisata besar-besaran keluar negeri.

Persaingan ketat dengan negara lain tersebut perlu disikapi dengan berbagai strategi pengembangan produk pariwisata maupun pemasarannya baik dari sisi pemerintah, swasta maupun masyarakat. Dari sisi pemerintah perlu adanya kebijakan yang memprioritaskan pembangunan pada sarana yang mendukung serta penetapan kebijakan-kebijakan yang mendukung perkembangan sektor pariwisata. Dari segi swasta perlu digerakkan kegiatan-kegiatan bisnis yang mendukung pengembangan pariwisata. Sedangkan dari sisi masyarakat juga perlu dipersiapkan masyarakat yang sadar wisata.

Pitana dan Diarta (2009:160) menyatakan bahwa manajemen kualitas sangat penting perannya dalam proses pemasaran pariwisata. Seperti halnya usaha jasa lainnya, usaha pariwisata juga memiliki lima dimensi pokok kualitas layanan yaitu keragaan produk, reliabilitas, responsivitas, kompetensi dan empati. Keragaan produk yaitu sarana fisik atau faktor-faktor yang kasat mata yang terkait dengan produk pariwisata, reliabilitas yaitu kemampuan penyedia jasa pariwisata dalam menjaga kepercayaan wisatawan terkait layanan yang mereka sediakan, responsivitas yaitu keinginan dan kesiapan penyedia jasa pariwisata dalam melayani wisatawan, kompetensi yaitu pengetahuan, kemampuan dan keramahtamahan penyedia jasa pariwisata dan empati yaitu perhatian dari penyedia jasa pariwisata terhadap wisatawan.

Upaya meningkatkan kepuasan wisatawan dengan cara meningkatkan kualitas jasa pariwisata belakangan ini telah menjadi perhatian pemerintah. Hal itu demi meningkatkan eksistensi pariwisata nasional di mata dunia. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa upaya itu semua membutuhkan modal yang sangat besar. Karena itulah masih sangat banyak potensi-potensi pariwisata yang ada di tanah air belum berkembang secara optimal.

Salah satu objek wisata yang sekarang menjadi perhatian pemerintah yaitu kawasan wisata Pantai Carocok yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat. Pantai Carocok merupakan salah satu kawasan wisata yang termasuk ke dalam Rencana Induk Nasional Pembangunan Kepariwisataan Nasional (Ripparnas), yaitu sebuah program pemerintah pusat untuk memfokuskan pengembangan sebuah objek pariwisata secara signifikan.

Pantai Carocok Painan merupakan salah satu objek wisata bahari yang ada di Pesisir Selatan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor 10 tahun 2002. Pantai Carocok ini merupakan ikon pariwisata Pesisir Selatan yang berada disisi barat kota Painan dengan jarak 77 km dari Padang dan dapat ditempuh sekitar 1,5 jam perjalanan darat. Pantai ini selalu berada ditingkat pertama sebagai objek pariwisata yang paling banyak dikunjungi wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan dan telah menyumbangkan banyak pemasukan bagi daerah, jumlah pengunjungnya juga selalu mengalami peningkatan setiap tahun. Tabel berikut menggambarkan perbandingan jumlah wisatawan domestik kawasan wisata Pantai Carocok Painan dengan wisatawan domestik beberapa lokasi wisata lain di Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2006-2009 :

Tabel 1. Perekembangan Jumlah Wisatawan Domestik yang Berkunjung ke Kabupaten Pesisir Selatan

No	Objek Wisata	Jumlah Pengunjung			
		2006	2007	2008	2009
1	Carocok Painan	12.483	14.674	32.801	33.421
2	Timbulun Painan	1.524	1.647	1.826	2.173
3	Salido Ketek	930	1.408	2.882	2.971
4	Air Terjun Bayang Sani	1.367	1.359	3.110	3.657
5	Jembatan Akar	5.854	6.021	33.741	34.476
6	Pantai Sumedang	9.081	10.169	1.148	1.329
7	Cubadak Resort	-	-	3.016	3.151
8	Taratak Surantih	-	-	9.541	9.956
9	Pulau Pagang	-	-	317	317
Jumlah Wisatawan		31.176	35.278	91.451	91.451

Sumber : Dinas Pemuda dan Olah Raga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan

Dari Tabel 1 tersebut, terlihat bahwa mobilitas pengunjung ke Kabupaten Pesisir Selatan setiap tahunnya mengalami peningkatan dan jumlah pengunjung ke Pantai Carocok Painan memiliki perbedaan yang sangat signifikan dari objek wisata lainnya. Hal itu membuktikan Pantai Carocok Painan memiliki potensi

pariwisata yang sangat tinggi. Peningkatan jumlah pengunjung Pantai Carocok Painan hingga tahun 2011 dapat terlihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Jumlah Pengunjung Pantai Carocok Painan Tahun 2006 – 2011

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2006	12.483
2	2007	14.674
3	2008	32.801
4	2009	33.421
5	2010	48.571
6	2011	144.279
Jumlah		286.229

Sumber : Dinas Pemuda dan Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan

Tingginya jumlah pengunjung Pantai Carocok Painan kemungkinan besar disebabkan pesona alam yang sangat indah di kawasan wisata bahari tersebut. Selain pantai yang landai, di kawasan wisata Pantai Carocok Painan juga terdapat beberapa objek wisata lainnya seperti pulau batu karang yang bernama Pulau Batu Kreta, Pulau Cingkuak, serta puncak Bukit Langkisau. Pulau Batu Kreta dapat dicapai dengan melewati jembatan kayu yang menghubungkan pulau tersebut dengan Pantai Carocok. Dari pulau Batu Kreta atau dari Pantai Carocok menuju pulau Cingkuak dapat di capai dengan menggunakan kapal wisata karena hanya berjarak sekitar 300 meter.

Pulau Cingkuak merupakan sebuah pulau kecil yang bersejarah. Di pulau tersebut terdapat sisa runtuhan benteng Portugis, makam dan beberapa prasasti. Berbagai aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan di pulau ini seperti berenang, menyelam dan memancing, juga terdapat sarana bermain seperti *banana boat, flying fox, Jet sky, fly fish, parasailing*, dan lain-lain.

Keunggulan destinasi pariwisata yang ada di Pantai Carocok Painan sayangnya belum didukung oleh pengembangan lokasi yang optimal. Pengelolaan kawasan Pantai Carocok Painan belum dilakukan secara profesional. Banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah dan petugas pengelola objek wisata Pantai Carocok Painan dalam mengembangkan kawasan wisata tersebut. salah satu kendala itu seperti masalah lahan atau tanah dengan masyarakat setempat. Kawasan wisata ini tidak memiliki batasan yang jelas antara kawasan wisata dengan tanah milik masyarakat. Menurut keterangan dari Dinas Pemuda dan Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan, masalah tanah ini telah lama menjadi kendala dalam pengembangan objek wisata tersebut. Masyarakat setempat banyak yang tidak bersedia menyerahkan tanahnya yang ada di sekitar kawasan wisata tersebut meskipun dengan uang ganti yang besar.

Penataan lokasi wisata Pantai Carocok Painan juga belum tertata rapi dan kebersihan juga kurang terjaga. Sarana pendukung seperti musholla, toilet, dan bahkan jembatan kayu yang menghubungkan Pantai Carocok dengan Pulau Batu Karefa belum terawat dengan baik. Wisatawan juga akan kesulitan mendapatkan tempat istirahat atau tempat bersantai, tempat membeli oleh-oleh dan cenderamata. Penginapan yang ada di Pulau Cingkuak sebanyak dua buah juga belum memadai. Selain itu, pengaturan pedagang kaki lima juga belum bagus.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari petugas yang ada di kawasan wisata Pantai Carocok Painan tersebut diketahui bahwa pengunjung kawasan wisata Pantai Carocok Painan pada umumnya adalah wisatawan lokal yang berasal dari daerah Pesisir Selatan sendiri. Sangat sedikit wisatawan yang berasal

dari daerah lain terlebih wisatawan asing. Hal tersebut bisa menjadikan usaha promosi yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan sia-sia. Dengan kata lain, kegiatan promosi haruslah diiringi dengan perbaikan kualitas layanan.

Secara kasat mata, kualitas layanan petugas Pantai Carocok Painan masih belum bagus. Seperti terlihat pada sarana fisik yang tidak tertata dengan baik dan kurang terawat, banyak jembatan kayu yang biasa digunakan oleh wisatawan telah rusak namun tidak ada informasi dari petugas. Begitu juga dengan lokasi-lokasi yang dirasa berbahaya untuk dikunjungi wisatawan namun tidak ada tanda larangan atau petunjuk untuk wisatawan.

Berbagai permasalahan tersebut akan menjadi penyebab tidak optimalnya kualitas layanan yang diterima wisatawan. Dari survei awal yang dilakukan terhadap 20 orang wisatawan Pantai Carocok Painan pada Oktober 2011 mengenai kualitas layanan pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan melihatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Survei Awal terhadap Kualitas Layanan Pantai Carocok Painan

No	Pernyataan	Jawaban		
		Setuju	Netral	Tidak Setuju
1	Lokasi wisata Pantai Carocok Painan sudah tertata dengan indah, bersih dan tertib.	8	9	3
2	Tempat ibadah, parkir dan tempat santai sudah tersedia dengan baik dan tertib.	9	6	5
3	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan selalu bersedia memberi keterangan dengan baik kepada pengunjung mengenai kawasan wisata Pantai Carocok Painan	8	7	5
4	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan selalu bersedia membantu jika ada pengunjung yang mengalami masalah dalam kunjungannya ke Pantai Carocok Painan	11	4	5
5	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan cepat dalam melayani kepentingan pengunjung	5	8	7
6	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan selalu menjamin keamanan pengunjung	8	8	4
7	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan memiliki pengetahuan mengenai Pantai Carocok Painan	13	6	1
8	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan bersedia memberikan perhatian kepada pengunjung	5	9	6
9	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan selalu mengutamakan kepentingan pengunjung	4	9	7
10	Pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan selalu memberikan layanan yang memuaskan kepada pengunjung	4	7	9
Jumlah jawaban		75	73	52
Persentase		37,5 %	36,5 %	26 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Dari data yang didapatkan dari survei tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 37,5 % dari total jawaban yang diberikan oleh responden menyatakan setuju atau memberikan tanggapan positif terhadap kinerja pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Sebanyak 36,5 jawaban lagi menyatakan netral dan 26 % jawaban untuk pernyataan tidak setuju. Dari hasil survei tersebut dapat diketahui bahwa tidak sampai 50 % dari pengunjung yang merasa bahwa pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan sudah bagus. Banyaknya jawaban atau pernyataan netral dari pengunjung tersebut menyatakan bahwa banyak pengunjung yang tidak terkesan setelah melakukan kunjungan ke Pantai Carocok Painan, hal ini bisa menyebabkan pengunjung tersebut tidak mau lagi melakukan kunjungan ulang sedangkan pengunjung yang tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan berarti mereka memiliki kesan buruk terhadap pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Hal tersebut bisa mengakibatkan mereka menjadi tidak puas setelah melakukan kunjungan ke kawasan wisata Pantai Carocok Painan .

Berangkat dari permasalahan inilah penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pengelolaan Kawasan Wisata Pantai Carocok Painan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Pantai Carocok Painan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Kawasan wisata Pantai Carocok Painan belum mampu menarik banyak wisatawan dari luar daerah, kebanyakan pengunjung kawasan wisata Pantai Carocok Painan adalah wisatawan lokal.
2. Pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan belum dilakukan secara optimal, seperti kebersihan yang tidak terjaga, parkir yang belum tertata rapi, pedagang kaki lima yang tidak teratur yang dapat merusak keindahan lokasi.
3. Sarana fisik yang tersedia di kawasan wisata Pantai Carocok Painan sudah banyak yang rusak dalam waktu yang sudah cukup lama dan belum diperbaiki.
4. Pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan belum dilakukan secara profesional, sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh petugas belum mampu menciptakan dan menjaga kepuasan wisatawan dengan baik.

C. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahannya pada pengaruh kualitas layanan pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan berbagai permasalahan berikut :

1. Bagaimana pengaruh keragaan produk dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan?

2. Bagaimana pengaruh reliabilitas layanan pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan?
3. Bagaimana pengaruh responsivitas pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi pengelolana Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan?
5. Bagaimana pengaruh empati pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh keragaan produk dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.
2. Pengaruh reliabilitas dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.
3. Pengaruh responsivitas dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.
4. Pengaruh kompetensi dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.
5. Pengaruh empati dari pengelolaan Pantai Carocok Painan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan mengenai topik yang diteliti dan juga sebagai salah satu syarat menamatkan jenjang S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu manajemen pemasaran mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Carocok Painan.

3. Bagi Petugas Pengelola Pantai Carocok Painan

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi petugas pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan yang mereka berikan terhadap kepuasan wisatawan sehingga dapat mengembangkan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam melakukan kajian tentang masalah yang relevan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan pengelolaan kawasan wisata Pantai Carocok Painan terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok painan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Keragaan produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Hal ini berarti bahwa keragaan produk secara nyata ikut menentukan dan berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas keragaan produk di kawasan wisata Pantai Carocok Painan maka semakin tinggi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan tersebut.
2. Reliabilitas berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat reliabilitas petugas di kawasan wisata Pantai Carocok Painan maka semakin rendah kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok tersebut. namun pengaruh tersebut tidak signifikan.
3. Responsivitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Hal ini berarti bahwa responsivitas secara nyata ikut menentukan

dan berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian semakin tinggi tingkat responsivitas petugas di kawasan wisata Pantai Carocok Painan maka semakin tinggi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok tersebut.

4. Kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Hal ini berarti bahwa kompetensi secara nyata ikut menentukan dan berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi petugas di kawasan wisata Pantai Carocok Painan maka semakin tinggi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok Painan tersebut.
5. Empati berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat empati petugas di kawasan wisata Pantai Carocok Painan maka semakin rendah kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Carocok tersebut. Dimensi Empati ini juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

B. Saran

Kawasan wisata Pantai Carocok Painan merupakan ikon utama pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan, untuk itu pemerintah dan khususnya petugas pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan hendaknya selalu melakukan

pengembangan dan perbaikan terhadap segala aspek yang menunjang kemajuan Pantai Carocok Painan tersebut, begitu juga dengan perbaikan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang perlu dipertimbangkan oleh pengelola kawasan wisata Pantai Carocok Painan dalam perbaikan kualitas layanan yaitu :

1. Meningkatkan respon atau daya tanggap terhadap wisatawan dalam :
 - a. Menyempaikan informasi-informasi penting mengenai sarana yang tidak layak lagi digunakan.
 - b. Membuatkan tanda peringatan pada sarana-sarana yang tidak layak lagi digunakan atau menempatkan petugas di tempat tersebut.
2. Meningkatkan kompetensi atau kemampuan serta rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.
3. Menyediakan dan memperbaiki sarana yang dibutuhkan oleh wisatawan, seperti :
 - a. Tempat penitipan barang
 - b. Mesin ATM
 - c. Musholla dan toilet
 - d. Area parkir
 - e. Ruang ganti pakaian

DAFTAR PUSTAKA

- A.J, Muljadi. (2009). *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alvabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmawati, Rustika & M. Wahyuddin. (2004). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". Tesis. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bakaruddin. (2008). *Perkembangan dan Permasalahan Kepariwisataan*. Padang : UNP Press.
- Bambang Setiyo Pambudi. (2009). "Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Tempat Wisata Religi di Kota Bangkalan." Jurnal Studi Manajemen (Volume 3 Nomor 2). Hlm. 14-28.
- Dewi Retno Indrianty. (2010). "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien, Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang". Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Idris. (2010). Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Benyamin Molan. Terjemahan). Jakarta : Indeks. Buku asli diterbitkan tahun 2007.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1* (Bob Sabran. Terjemahan). Jakarta : Erlangga. Buku asli diterbitkan tahun 1999.
- Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa. (2007). "Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". *Buletin Studi Ekonomi*, volume 12 Nomor 1. Hlm. 9-27.