

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS DAYA
TARIK WISATA ALAM PUNCAK TONANG
DI KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Managemen Perhotelan Diploma Empat (D4)



OLEH :

**ROBI OKTOMI
NIM: 16135226 / 2016**

**PEMBIMBING
KURNIA ILLAHI MANVI, S.ST. Par, M. Par**

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGENJUNG TENTANG FASILITAS DAYA
TARIK WISATA ALAM TAMAN BUNGA PUNCAK TONANG DI
KABUPATEN PASAMAN**

Nama : Robi Oktomi
NIM/BP : 16135226/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

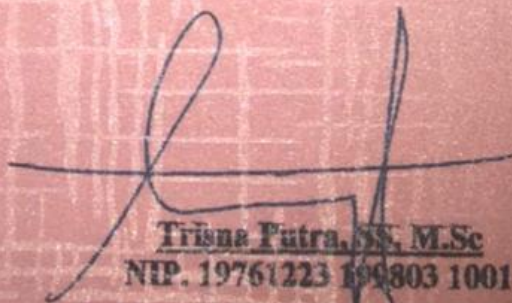
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Kurma Ulabi Manvi, SST.Par, M.Par
NIP 198406212010011014

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 : Analisis Kepuasan Pengunjung tentang Fasilitas Daya Tarik Wisata Alam Taman Bunga Puncak Tonang di Kabupaten Pasaman
Nama : Robi Oktomi
NIM/BP : 17135226/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

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

1.

2. Anggota : Younil Abrian, SE.MM

2.

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

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 : Robi Oktomi
NIM/TM : 16135226 / 2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

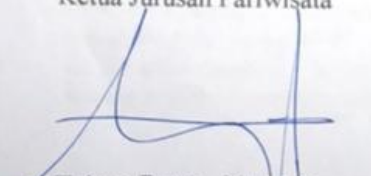
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kepuasan Pengunjung tentang Fasilitas Daya Tarik Wisata Alam Taman Bunga Puncak Tonang di Kabupaten Pasaman ” 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,


Robi Oktomi
NIM. 16135226

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan-keluhan pengunjung yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Alam Taman Bunga Puncak Tonang. Adapun keluhan yang dapat ditemukan peneliti diantaranya yaitu sampah yang berserakan, tempat parkir yang jauh, kesulitan mencari arah, wc dan musholla tidak memadai dan sebagian lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas daya tarik wisata Taman Bunga Puncak Tonang, Nagari Sundatar, Kecamatan Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang datang berkunjung ke daya tarik Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 89 responden. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner atau angket dengan menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS versi 26.00.

Hasil penelitian menggunakan perhitungan TCR menunjukkan bahwa: tercapainya harapan pengunjung menunjukkan hasil 54,6% tergolong kategori Kurang Puas, indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung menunjukkan hasil 52% tergolong kategori Kurang Puas, indikator tercapainya keinginan pengunjung menunjukkan hasil 59,7% tergolong kategori Kurang Puas, indikator keinginan memakai produk dan jasa itu kembali menunjukkan hasil 50,5% tergolong kategori kurang puas dan indikator keinginan merekomendasikan kepada orang lain menunjukkan hasil 68,7% tergolong kategori Puas. Secara keseluruhan daya tarik wisata alam Taman Bunga Puncak Tonang tergolong kategori Kurang Puas dengan rentang 40,1 -< 60 sebanyak 41,37%.

ABSTRACT

This research is motivated by the complaints of visitors who visit the Taman Bunga Puncak Tonang Natural Tourist Attraction. The complaints that researchers can find include scattered garbage, far parking lots, difficulty finding directions, inadequate toilets and prayer rooms and some others. The purpose of this study was to determine and describe visitor satisfaction regarding the tourist attraction facilities of Taman Bunga Puncak Tonang, Nagari Sundatar, Lubuk Sikaping District, Pasaman Regency.

This research is a quantitative descriptive study with a survey method. The population of this research is visitors who come to visit the attraction of Taman Bunga Puncak Tonang. The number of samples in this study were 89 respondents. The sampling method is using non-probability sampling technique. The type of non-probability sampling used is purposive sampling. Data were collected using a questionnaire or a questionnaire using a Likert scale.

The data analysis technique was carried out using the SPSS version 26.00 computer program. The results of the study using TCR calculations show that: the achievement of visitor expectations shows results of 54.6% belonging to the Unsatisfied category, indicators of meeting visitor needs showing results of 52% belonging to the Unsatisfied category, indicators of achieving visitor desires showing results of 59.7% belonging to the Unsatisfied category, The indicator of the desire to use the products and services again shows the results of 50.5% belonging to the less satisfied category and the indicator of the desire to recommend to others shows the results of 68.7% belonging to the Satisfied category. Overall, the natural tourist attraction of Taman Bunga Puncak Tonang is in the Unsatisfied category with a range of 40.1 -< 60 as much as 41.37%.

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS DAYA TARIK WISATA ALAM PUNCAK TONANG DI KABUPATEN PASAMAN”**.

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, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Youmil Abrian,SE.M.M selaku Penasehat Akademik.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian,SE.M.M dan Ibu Dwi Pratiwi Wulandari,SST.Par, MM.Par selaku penguji dalam skripsi.
5. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Kedua orang tua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan 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 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, Januari 2022
Penulis

Robi Oktomi
Nim. 16135226

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Masalah	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Kepuasan	11
2. Konsep Fasilitas Wisata	18
3. Daya Tarik Wisata	20
B. Kerangka Konseptual.....	21
C. Pertanyaan Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25

C. Definisi Operasional Variabel	25
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Teknik Analisa Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah data kunjungan di Objek Wisata Puncak Tonang...	27
Tabel 2	Pilihan jawaban skala linkert	30
Tabel 3	Kisi-kisi operasional variable penelitian	31
Tabel 4	Hasil uji validitas uji coba penelitian.....	33
Tabel 5	Interpretasi nilai r (Alpha Cronbach).....	34
Tabel 6	Kriteria jawaban responden.....	37
Tabel 7	Karakteristik Responden berdasarkan umur	39
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan....	40
Tabel 10	Hasil hitungan TCR indikator tercapainya harapan pengunjung	40
Tabel 11	Hasil hitungan TCR indikatorterpenuhinya kebutuhan pengunjung	41
Tabel 12	Hasil hitungan TCR indikator tercapainya keinginan pengunjung.....	42
Tabel 13	Hasil hitungan TCR indikator keinginan memakai jasa dan produk itu kembali	43
Tabel 14	Hasil hitungan TCR indikator keinginan merekomendasikan kepada orang lain.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Pemandangan objek wisata Puncak Tonang	4
Gambar 2	Keluhan pengunjung tentang sampah yang berserakan	4
Gambar 3	Keluhan pengunjung tentang parkir yang tidak memadai.	5
Gambar 4	Keluhan pengunjung tentang wc dan musholla.....	5
Gambar 5	Keluhan pengunjung tentang banyaknya kutipan liar.....	6
Gambar 6	Keluhan Pengunjung tentang jalan yang rusak	6
Gambar 7	Keluhan tentang jaringan internet	7
Gambar 8	Keluhan pengunjung tentang atraksi di objek wisata	7
Gambar 9	Keluhan pengunjung tentang banyaknya kutipan	8
Gambar 10	Saran dari pengunjung yang akan berkunjung ke lokasi objek wisata.....	8
Gambar 11	Kerangka konseptual	23

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang membentang dari Sabang sampai Merauke, memiliki 34 Provinsi dengan beragam kebudayaan dan kaya akan sumber daya alam hayati maupun non hayati. Negara Indonesia yang wilayahnya luas mempunyai kandungan sumber daya alam yang banyak serta panorama alam yang indah baik di darat maupun di laut. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Bab 1 Pasal 1 dinyatakan bahwa, “Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang di kunjungi dalam rangka waktu sementara”. Besarnya sumber daya yang dimiliki Indonesia seperti pada sektor pariwisata menjadikan Indonesia unggul dalam pariwisata dan berpotensi untuk dikembangkan salah satunya yang berada di Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam pariwisata, karena di Sumatera Barat terdapat wisata alam seperti gunung, laut, danau, lembah, pantai yang indah dan dalam kondisi yang sangat baik. Saat ini di Sumatera Barat banyak memiliki banyak daya tarik wisata yang berkembang dari 19 Kabupaten atau Kota yang ada di Sumatera barat salah satunya adalah Kabupaten Pasaman.

Kabupaten Pasaman merupakan salah satu dari 19 Kabupaten Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang sedang melakukan pengembangan wisata yang berupa wisata budaya, wisata alam dan wisata agro. Kabupaten Pasaman memiliki panorama alam yang indah dan berpotensi sebagai daya tarik wisata apabila dikembangkan dengan baik.

Terdapat 12 tempat wisata yang banyak dikunjungi Kabupaten Pasaman Tahun 2016-2021, salah satunya adalah Puncak Tonang merupakan kawasan daya tarik wisata alam yang baru di Kabupaten Pasaman. Kawasan ini berlokasi di Jorong Sungai Pindahan II, Nagari Sundatar, Kecamatan Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman. Awalnya kawasan ini merupakan jalan baru yang dibuka untuk menghubungkan Kabupaten Pasaman Barat dengan Kabupaten Pasaman, namun seiring berjalannya waktu tempat ini berkembang menjadi daya tarik wisata yang bisa banyak dikunjungi oleh masyarakat sekitar maupun dari luar kecamatan.

Pembangunan wisata alam tidak terlepas dari kehidupan masyarakat sekitarnya yang sebagian besar memiliki mata pencaharian sebagai bertani dan berkebun. Kemudian, dengan memperhatikan perkembangan *trend* daya tarik wisata saat ini, maka lahan perkebunan dan pertanian tersebut ditambahkan atraksi sehingga lebih menarik perhatian pengunjung, seperti adanya penataan sayur dan buah yang lebih menarik, taman bunga, taman bermain, dan sebagainya. Usaha yang bisa dilakukan untuk menarik wisatawan untuk berkunjung adalah dengan meningkatkan fasilitas.

Fasilitas merupakan sarana untuk memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Berbagai fasilitas wisata yang harus disediakan di daerah tujuan wisata adalah akomodasi, penginapan, biro perjalanan, alat transportasi, rumah makan serta fasilitas pendukung lainnya. Sebagai salah satu daya tarik wisata yang belum lama dikenal oleh umum, Puncak Tonang dihadapkan pada tantangan untuk dapat memberikan kepuasan hati para konsumen atau wisatawan untuk berkunjung.

Menurut Kotler dalam Liantika (2016) kepuasan ialah: “Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.” Jika harapan pengunjung tercapai maka wisatawan yang merasa puas akan kembali dan mereka akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan tempat wisata yang telah dikunjungi.

Di Daya tarik wisata Taman Bunga Puncak Tonang, fasilitasnya sudah ada akan tetapi masih belum memadai. Hal ini sangat berpengaruh kepada kepuasan pengunjung yang akan berkunjung ke Daya tarik wisata Taman Bunga.

Berdasarkan ulasan pengunjung di *google review* yaitu ulasan tentang kepuasan pengunjung yang telah mengunjungi daya tarik wisata alam Puncak Tonang, banyak ditemukan keluhan pengunjung tentang fasilitas yang ada di daya tarik wisata alam Puncak Tonang. Banyak fasilitas yang dikeluhkan pengunjung saat berada di wisata alam Puncak Tonang diantaranya yaitu sampah yang

berserakan, tempat parkir yang jauh, kesulitan mencari arah, wc dan musholla tidak memadai dan sebagian lainnya.

Gambar 1 : pemandangan daya tarik wisata Puncak Tonang (2020)



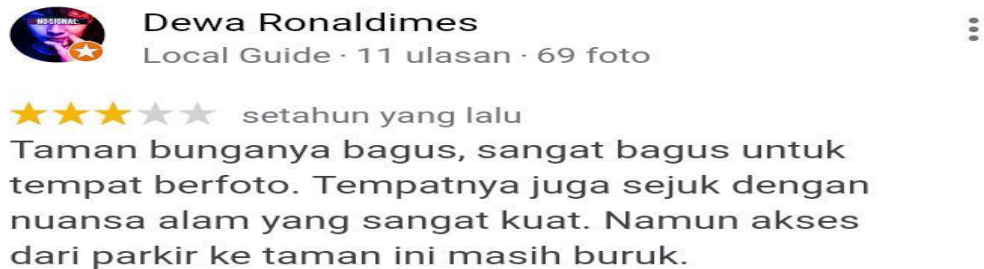
Sumber: Dokumentasi Pribadi 07 September 2020

Gambar 2: Keluhan pengunjung tentang sampah yang berserakan



Sumber: Google review 12 desember 2021

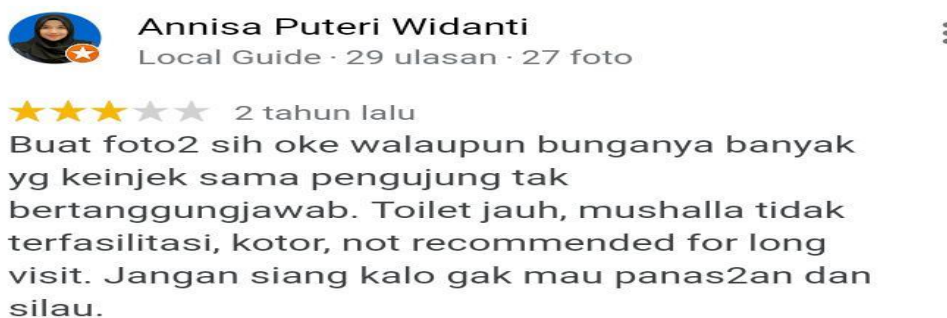
Gambar 3: keluhan pengunjung tentang parkir yang tidak memadai



Sumber : Google review 11 januari 2021

Pengunjung bernama Dewa Ronaldimes mengeluhkan akses dari tempat parkir menuju taman masih buruk, sehingga dia harus bersusah payah menuju daya tarik wisata.

Gambar 4: keluhan pengunjung tentang wc dan musholla



Sumber : Google review 11 januari 2021

Pengunjung bernama Annisa Puteri Widanti mengeluhkan tentang toilet yang jauh dan musholla yang tidak terfasilitasi, kotor dan tidak bisa di rekomendasikan kalau berkunjung lama. Dan dia menyarankan untuk tidak berkunjung siang kalau tidak mau kepanasan dan silau.

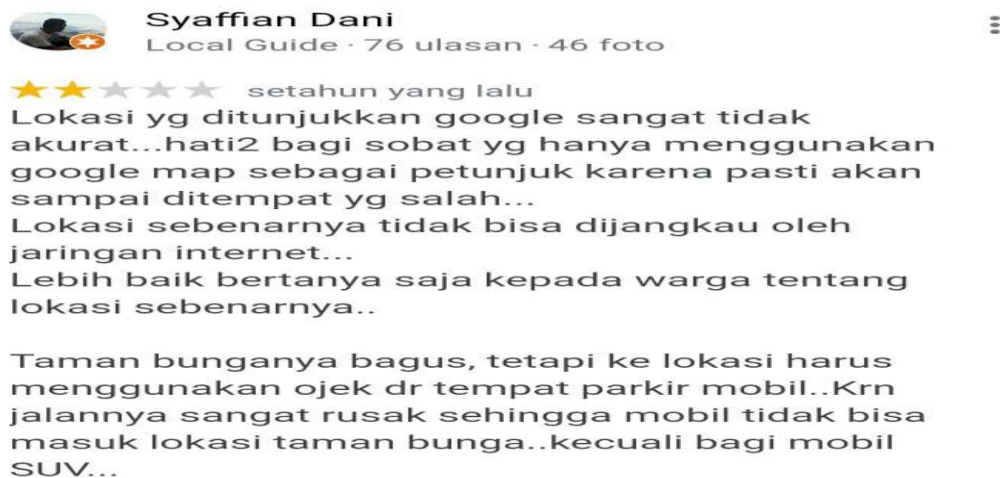
Gambar 5: 2 keluhan pengunjung tentang banyaknya kutipan



Sumber : Google review 11 januari 2021

Pengunjung bernama Ruud Van Bloemen mengeluhkan kekesalannya tentang banyaknya pungutan liar menuju daya tarik wisata, dan menyatakan tidak ingin lagi berkunjung ke daya tarik wisata Puncak Tonang.

. Gambar 6: keluhan tentang jalan yang rusak



Sumber : Google review 11 januari 2021

Pengunjung bernama Syaffian Dani mengeluhkan lokasi wisata yang tidak bisa dijangkau oleh jaringan internet sehingga sulit mencari lokasi menggunakan *google map*.

Tingkat kepuasan pengunjung selama dan setelah berkunjung menjadi tolak ukur bagi pemilik dan pengelola untuk menjadi tolak ukur untuk bisa meningkatkan fasilitas dan layanan di daya tarik wisata taman bunga Puncak Tonang. Sejalan dengan itu kepuasan yang pengunjung dapatkan akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan di Daya tarik wisata Taman Bunga Puncak Tonang.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung tentang Fasilitas Daya Tarik Wisata Alam Puncak Tonang Di Kabupaten Pasaman.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut ditemukan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Belum tercapainya harapan pengunjung tentang kebersihan di daya tarik wisata karena masih banyak sampah yang berserakan.
2. Belum terpenuhinya kebutuhan pengunjung tentang petunjuk arah menuju obek wisata, lokasi toilet yang jauh, musholla yang belum ada dan karena lokasi wisata yang tidak bisa dijangkau oleh jaringan internet.
3. Belum tercapainya keinginan pengunjung, karena tidak adanya sesuatu yang bisa dipelajari seperti kebiasaan, budaya dan kesenian atau atraksi lainnya di daya tarik wisata Puncak Tonang.
4. Belum adanya keinginan untuk memakai jasa itu kembali yaitu datang kembali ke daya tarik wisata karena banyaknya kutipan atau pungutan liar.

5. Testimoni pengunjung yang tidak merekomendasikan kepada orang lain karena jalannya licin dan berbatu apalagi di musim hujan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi penelitian ini pada kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata Taman Bunga Puncak Tonang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata di Taman Bunga Puncak Tonang ditinjau dari :

1. Indikator tercapainya harapan pengunjung
2. Indikator terpenuhinya harapan pengunjung
3. Indikator tercapainya keinginan pengunjung
4. Indikator keinginan memakai produk dan jasa itu kembali
5. Indikator keinginan merekomendasikan kepada orang lain

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini terbagi 2 yaitu :

1. Tujuan umum

Mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas daya tarik wisata Taman Bunga Puncak Tonang, Nagari Sundatar, Kecamatan Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata di Taman Bunga Puncak Tonang ditinjau dari:

- a. Indikator tercapainya harapan pengunjung
- b. Indikator terpenuhinya harapan pengunjung
- c. Indikator tercapainya keinginan pengunjung
- d. Indikator keinginan memakai produk dan jasa itu kembali
- e. Indikator keinginan merekomendasikan kepada orang lain

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak dinas pariwisata.

Penelitian ini bermanfaat dalam rangka berbagi informasi dan sebagai sarana evaluasi mengenai ukuran kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di daya tarik wisata Puncak Tonang, Nagari Sundatar, Kecamatan Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman dan sebagai bahan masukan bagi masyarakat dan pemerintah dalam menentukan kebijakan strategi yang bisa digunakan untuk pengembangan wisata.

2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Program Studi manajemen Perhotelan tentang pengembangan daya tarik wisata.

3. Bagi peneliti lain

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Wisata Alam Taman Bunga Puncak Tonang menggunakan penilaian pada setiap indikator kepuasan menggunakan perhitungan TCR dengan diperoleh bahwa:

1. Untuk indikator dengan tercapainya harapan pengunjung tergolong kategori Tidak Baik.
2. Untuk indikator dengan terpenuhinya kebutuhan pengunjung tergolong kategori Tidak Baik.
3. Untuk indikator dengan tercapainya keinginan pengunjung tergolong kategori Kurang.
4. Untuk indikator dengan keinginan memakai produk dan jasa itu kembali tergolong kategori Tidak Baik.
5. Untuk indikator dengan keinginan merekomendasikan kepada orang lain tergolong kategori Cukup.

Secara keseluruhan daya tarik wisata alam Taman Bunga Puncak Tonang tergolong kategori Kurang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak yaitu:

1. Bagi Pemilik Daya tarik wisata

Bagi pemilik daya tarik wisata alam Taman Bunga Puncak Tonang disarankan agar meningkatkan fasilitas yang ada di daya tarik wisata agar pengunjung bisa puas dengan fasilitas yang ada di daya tarik wisata. Jika pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada di daya tarik wisata maka jumlah kunjungan akan meningkat yang kemudian akan meningkatkan pendapatan pemilik daya tarik wisata.

2. Bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

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 Peneliti Lainnya

Saran bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian di daya tarik wisata alam Taman Bunga Puncak Tonang selanjutnya, sebaiknya lebih memperbanyak kajian teori mengenai faktor kepuasan pengunjung terhadap fasilitas di daya tarik wisata alam Taman Bunga Puncak Tonang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani Putri.2020.Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas di Daya Tarik Wisata Pantai Pasir Jambak Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 2020. Diakses 10 Maret 2021
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta : Rineka Cipta
- Asra Abuzar,dkk.2015.Metode Penelitian Survei.Jakarta:In Media
- I Gusti Bagus. 2015. Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. PT.Rajagrafindo Persada
- Liantika, Rindani. 2016. *Kepuasan Wisatawan tentang Daya Tarik Wisata di Pantai Air Manis Padang*. UNP: Skripsi Jurusan Pariwisata. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/5790> di akses tanggal 1 April 2020
- Masruri, Muhammad dan Marliani. 2012. *Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Fasilitas, Kualitas dan Harga (Studi pada Nasabah Koperasi Karyawan PT. DjarumKudus)* **Prosiding Seminar dan Konferensi Nasional Manajemen Bisnis**. 26 Mei2012. Hal. 247-254. Universitas Muria Kudus. Kudus
- Nurdin Hidayah.2014.Pemasaran Destinasi Pariwisata. Bandung:Alfabeta. *Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offesed.
- Ridwan, F., Xu, & Liu, G. (2012). A frame work for Machining Optimisation Based On STEP-NC.Journal of intelligent Manufacturing,23(3), 423-441
- Rosyidah eka,dkk. 2017. *Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang*.Universitas Brawijaya.Malang
- Ryanda Rahmad.2020.Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 2020. Diakses 10 Maret 2021.