

**KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS
DI DAYA TARIK WISATA PANTAI BATU KALANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

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



**ANA MULYA WATI
17135205/2017**

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

**KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS
DI DAYA TARIK WISATA PANTAI BATU KALANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

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



ANA MULYAWATI
17115205/2017

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS DI DAYA TARIK
WISATA PANTA BATU KALANG KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Nama : Ana Mulya Wati
NIM/BP : 17135205/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

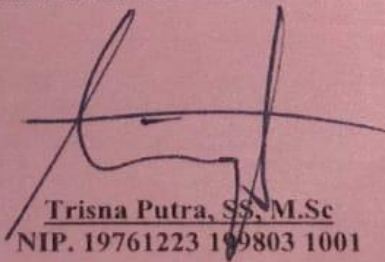
Pembimbing



Lisc Asnur, M.Pd

NIP. 196608221990102001

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

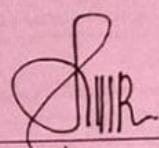
Judul : Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik
Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan
Nama : Ana Mulya Wati
NIM/BP : 17135205/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021
Tim Penguji

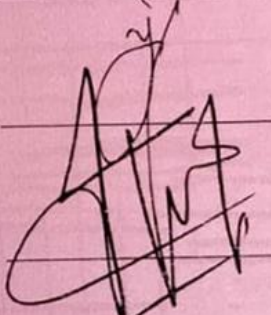
Nama

Tanda Tangan

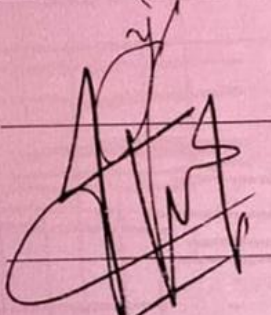
1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2. 

3. Anggota : Kunia Illahi Manvi, SST.Par.M.Par 3.

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 : Ana Mulya Wati
NIM/TM : 17135205 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

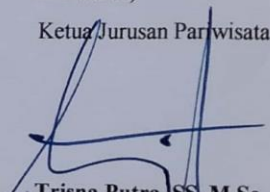
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan” 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,



Ana Mulya Wati
NIM. 17135205

ABSTRAK

Ana Mulya Wati, 2021, Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan. Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi karena timbul beberapa permasalahan yang terdapat di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang yaitu toilet yang seadanya dan jarak toilet yang lumayan jauh, kondisi mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak dan tempat parkir yang tidak memadai. Tidak adanya keinginan pengunjung memakai produk atau jasa itu kembali, seperti fasilitas toilet mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak dan tempat parkir tidak memadai. Tidak adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain karena kondisi toilet yang seadanya, mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak, banyaknya sampah berserakan. Tidak adanya tempat sampah sehingga banyak sampah yang berserakan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode *survey*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan. Teknik sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *insidental sampling*, dengan jumlah responden 100 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner, dan sampel uji coba penelitian ini sebanyak 30 orang. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah tabulasi data dan deskriptif data.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam berkunjung ke Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan. Menunjukkan persentase cukup baik sebanyak 92%. Berdasarkan indikator tercapainya harapan pengunjung dapat dikategorikan baik dengan persentase 50%. Berdasarkan indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung dengan persentase baik sebanyak 32%. Berdasarkan indikator tercapainya keinginan pengunjung dapat dikategorikan sangat baik dengan persentase 31%. Berdasarkan indikator keinginan untuk berkunjung kembali dapat dikategorikan cukup baik dengan persentase 56%. Dan berdasarkan indikator keinginan untuk merekomendasikan daya tarik wisata kepada orang lain dikategorikan sangat buruk sebanyak 51%.

Kata kunci : Kepuasan Pengunjung, Fasilitas, Daya Tarik Wisata, Pantai Batu Kalang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun material. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih 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 Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nidia Wulansari, M.M selaku dosen Penasehat Akademik (PA).
4. Ibu Lise Asnur, M.Pd., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, sekaligus dosen penguji 1 skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST. Par. M. Par selaku dosen penguji 2 skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

7. *Staff* administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan.
8. Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
9. Kedua Orang Tua serta Keluarga Besar tercinta atas dukungan yang telah diberikan.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 1 Maret 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
1. Tujuan Umum	8
2. Tujuan Khusus.....	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Aspek-aspek teoritis.....	11
1. Kepuasan.....	11
2. Pengunjung	16
3. Fasilitas.....	17
4. Daya tarik wisata.....	18
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Pertanyaan Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Waktu Penelitian	22
C. Variabel Penelitian.....	22
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
1. Populasi Penelitian.....	23
2. Sampel Penelitian.....	24
F. Jenis Data dan Pengumpulan Data	25
1. Jenis Data	25
2. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Coba Instrumen.....	29
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabilitas.....	30
I. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Deskripsi Karakteristik Responden	34
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	36
2. Deskriptif Data Variabel	36
a. Indikator tercapainya harapan pengunjung	38
b. Indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung.....	40
c. Indikator tercapainya keinginan pengunjung	41
d. Indikator keinginan untuk berkunjung kembali	43
e. Indikator keinginan untuk merekomendasikan daya tarik wisata kepada orang lain	44
B. Pembahasan.....	46
a. Indikator tercapainya harapan pengunjung.....	47
b. Indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung	47
c. Indikator tercapainya keinginan pengunjung.....	46
d. Indikator keinginan untuk berkunjung kembali.....	48
e. Indikator keinginan untuk merekomendasikan daya tarik wisata kepada orang lain	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Jumlah Pengunjung Dari Tahun 2016 sampai 2020.....	25
2. Pilihan Skala Likert.....	29
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	29
4. Analisis Validitas	31
5. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	33
6. Hasil Uji Reliabilitas	33
7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	35
8. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	36
9. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	36
10. Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	37
11. Hasil perhitungan statistik kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang	38
12. Deskripsi Variabel kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata pantai batu kalang.....	38
13. Hasil perhitungan statistik indikator tercapainya harapan pengunjung	39
14. Deskripsi Indikator tercapainya harapan pengunjung.....	40
15. Hasil Perhitungan Statistik Indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung ...	41
16. Deskripsi indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung.....	42
17. Hasil Perhitungan Statistik tercapainya keinginan pengunjung.....	42
18. Deskripsi Indikator tercapainya keinginan pengunjung.....	43
19. Hasil Perhitungan Statistik keinginan berkunjung kembali	44
20. Deskripsi Indikator keinginan berkunjung kembali	45
21. Hasil Perhitungan Statistik keinginan merekomendasikan daya tarik wisata kepada orang lain	46
22. Deskripsi Indikator keinginan merekomendasikan daya tarik wisata kepada orang lain.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.....	3
2. Ulasan Pengunjung di google review	4
3. Toilet Kotor	4
4. Kurangnya Gazebo	5
5. Kurangnya Tempat Parkir	6
6. Mushola tidak bersih dan tidak terawat.....	6
7. Kerangka Konseptual	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Surat izin Melakukan Penelitian	56
2. Surat Balasan Dari KESBANGPOL Kabupaten Pesisir Selatan.....	57
3. Catatan Konsultasi Skripsi.....	58
4. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	61
5. Tabulasi Data Angket Uji Coba Penelitian.....	66
6. Hasil Uji Coba Validitas	67
7. Hasil Uji Coba Reliabilitas	71
8. Kuesioner Penelitian.....	71
9. Tabulasi Data Angket Penelitian.....	77
10. Data Karakteristik Responden.....	80
11. Analisis Deskripsi Data.....	82
12. Dokumentasi Penelitian	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Keterlibatan pariwisata tersebut dapat diukur dari penerimaan devisa, terciptanya lapangan pekerjaan, dan pengembangan usaha serta infrastruktur. Adanya potensi wisata pada suatu daerah dapat menjadi peluang yang besar bagi pengembangan pariwisata serta perekonomian pada daerah itu sendiri. Pariwisata menurut Sugiyama (2011:5), “Sebuah rangkaian aktivitas, serta penyediaan layanan baik kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang”.

Daya tarik wisata menurut Undang-undang No 14 tahun 2016 adalah segala hal pada suatu area tertentu yang mempunyai keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menarik wisatawan untuk dikunjungi. Setiap daya tarik wisata mempunyai keunikan dan keunggulan masing-masing yang mampu menarik wisatawan untuk berkunjung. Menurut Sunarto (2016:34), “Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau merasa kecewa setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja”. Menurut Permana (2013:24), “Kepuasan Pengunjung memiliki 5 indikator yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk atau jasa kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas. Menurut Yoeti (2015:3), “ Fasilitas wisata adalah fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjungi”. Salah satu provinsi yang mempunyai potensi pariwisata cukup besar adalah Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan provinsi yang berbatasan dengan empat provinsi yaitu Sumatera Utara, Riau, Jambi dan Bengkulu. Provinsi ini dikenal sebagai bumi minangkabau yang memiliki potensi alam yang masih memperlihatkan keaslian budaya dan sejarahnya baik sejarah Minangkabau maupun penjajahan Jepang dan Belanda yang dilihat dari daya tarik wisata alam dan daya tarik wisata budaya cukup tersedia. Sumatera Barat memiliki banyak sekali daya tarik wisata. Potensi pariwisata di Sumatera mampu bersaing dengan berbagai provinsi yang ada di Indonesia maupun mancanegara. Salah satu kabupaten di Sumatera Barat yang menyajikan berbagai macam daya tarik wisata yaitu Kabupaten Pesisir Selatan.

Kabupaten Pesisir Selatan merupakan Kabupaten yang tidak hanya memiliki daya tarik wisata seperti pantai tapi juga pemandangan dataran rendah dan daerah pegunungan yang indah. Beberapa daya tarik wisata yang ada di Kabupaten ini yaitu: Pulau Cubadak, Puncak Mandeh, Bukit Langkisau, Jembatan Akar Bayang Utara, Pantai Carocok Painan, Pulau Pamutusan, Air Terjun Bayang Sani, Pantai Batu Kalang dan masih banyak daya tarik wisata lainnya. Salah satu andalan yang menjadi tujuan pengunjung berkunjung ke Kabupaten Pesisir Selatan itu adalah Pantai Batu Kalang.



Gambar 1. Pantai Batu Kalang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Februari 2021

Pantai Batu Kalang adalah salah satu pantai yang terletak di Kecamatan XI Koto Tarusan yang berjarak sekitar $\pm$ 56 kilometer dari kota padang. Jarak pantai tersebut dapat ditempuh dengan waktu normal antara 1-1,5 jam perjalanan. Pantai ini memiliki pesona pemandangan alam nya yang indah, pasir nya yang putih dan air lautnya yang jernih. Selain itu pantai batu kalang juga menawarkan spot-spot foto dengan pantai yang dihiasi pohon mangrove dan batu-batu granit yang berukuran besar. Di lokasi pantai batu kalang pengunjung juga dapat memancing, berenang dan pengunjung juga dapat menyeberang ke pulau pasumpahan dengan menggunakan perahu dari pantai ini.

Berdasarkan observasi awal peneliti lakukan pada tanggal 18 februari 2021 peneliti menemukan beberapa permasalahan mengenai kepuasan pengunjung tentang fasilitas. Hal ini terbukti dengan beberapa bukti ulasan pengunjung yang berkunjung ke daya tarik wisata pantai batu kalang yang mengatakan bahwasanya pengunjung kurang puas dengan kondisi daya tarik pantai batu kalang yang kurang bersih serta fasilitas yang kurang terawat dan memadai seperti gambar berikut:



Gambar 2. Ulasan Pengunjung

Sumber: Website Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan 2021

Toilet yang telah ditumbuhi lumut airnya sedikit keruh, tidak ada tanda pemisah antara toilet perempuan dan laki-laki dan letak toilet yang cukup jauh. Hal ini dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 . Toilet Kotor dan tidak dirawat
Sumber : Dokumentasi Pribadi Februari 2021

Selanjutnya permasalahan yang peneliti temui yaitu pengunjung mengatakan tempat istirahat yang kurang memadai seperti gazebo terutama pada akhir pekan dan hari-hari libur. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4. Agar objek pariwisata diminati pengunjung harusnya daya tarik wisata itu juga dilengkapi tempat beristirahat dan makanan khas dari tempat tersebut

supaya pengunjung merasa senang, betah dan ingin berkunjung kembali ke pantai batu kalang.



Gambar 4. Kurangnya Pondok
Sumber : Dokumentasi Pribadi Februari 2021

Permasalahan ketiga yang tampak oleh peneliti yaitu lahan parkir yang tersedia tidak memadai untuk menampung jumlah kendaraan yang parkir, terutama pada akhir pekan dan hari-hari libur, menyebabkan banyak pengunjung yang memilih untuk memarkirkan kendaraannya di badan jalan. Hal ini dapat dilihat pada gambar 5. Pengelolaan tempat parkir yang baik tidak hanya dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat jadi ketersediaan dan pengelolaan fasilitas parkir harus menjadi perhatian khusus. Karena dengan adanya tempat parkir luas dan aman pengunjung merasa aman saat meninggalkan kendaraannya.



Gambar 5. Kurangnya Tempat Parkir
Sumber : Dokumentasi Pribadi Februari 2021.

Kemudian masalah mushola, sarana beribadah umat islam kondisi lantai sudah tidak bersih, cat dinding yang sudah kusam dan terlihat ada sedikit kerusakan pada langit-langit mushola, pintu masuk yang tidak dapat ditutup rapat. Tempat berwudhu yang tidak ada pembatas antara wanita dan laki-laki serta lantai pada tempat berwudhu yang masih semen dan sedikit licin. Mukenah yang digantung kotor, sementara posisi mushola lainnya sangat jauh. Hal ini dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Musholla Tidak Bersih dan Tidak Terawat
Sumber : Dokumentasi Pribadi Februari 2021

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka pentingnya penelitian ini peneliti angkat karena Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan ini

memiliki potensi wisata yang diminati serta daya tarik yang berbeda dengan pantai lainnya, namun tingkat kepuasan pengunjung di daya tarik wisata pantai batu kalang ini belum terukur. Karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung agar pemanfaatan kepariwisataan berjalan bagaimana mestinya. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Tidak terpenuhinya harapan pengunjung yaitu toilet yang seadanya dan jarak toilet yang lumayan jauh, kondisi mushola yang kurang terawat, gazebo yang trusak dan tempat parkir yang kurang memadai.
2. Tidak adanya keinginan pengunjung memakai produk atau jasa itu kembali, seperti fasilitas toilet mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak, dan tempat parkir yang kurang memadai.
3. Tidak adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain karena kondisi toilet yang seadanya, mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak, banyaknya sampah berserakan.
4. Tidak adanya tempat sampah sehingga banyak sampah yang berserakan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi penelitian Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan dengan indikator yaitu:tercapainya harapan pengunjung, terpenuhinya kebutuhan

pengunjung, tercapainya keinginan pengunjung, adanya keinginan untuk berkunjung kembali dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain di tinjau dari fasilitas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Bagaimana tercapainya harapan pengunjung tentang fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Bagaimana terpenuhinya kebutuhan pengunjung tentang fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Bagaimana tercapainya keinginan pengunjung tentang fasilitas Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan?
4. Bagaimana keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan?
5. Bagaimana keinginan pengunjung merekomendasikan Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan ditinjau dari fasilitas?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah:

- a) Mendeskripsikan tercapainya harapan pengunjung tentang fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.
- b) Mendeskripsikan terpenuhinya kebutuhan pengunjung tentang fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.
- c) Mendeskripsikan tercapainya keinginan pengunjung tentang fasilitas Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.
- d) Mendeskripsikan keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.
- e) Mendeskripsikan keinginan pengunjung merekomendasikan Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan ditinjau dari fasilitas.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Pengelola Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.

Diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola tempat wisata sebagai bahan masukan kepada pihak pengelola untuk meningkatkan fasilitas demi kepuasan pengunjung di daya tarik wisata pantai batu kalang kabupaten pesisir selatan.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan tentang pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di daya tarik wisata pantai batu kalang kabupaten pesisir selatan.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

- a. Dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata.
- b. Sebagai gambaran dan pedoman serta acuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung tentang fasilitas di daya tarik wisata.

4. Bagi Peneliti.

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti terhadap Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang Kabupaten Pesisir Selatan.
- b. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti serta mengetahui apa kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Wisata Pantai Batu Kalang serta hasil penelitian ini berguna untuk persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST).