

**TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS
PELENGKAP DI DAYA TARIK WISATA TAMAN BUNGA PUNCAK
TONANG KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

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



Oleh

ANGELA TRI KURNIA SARI

17135207/2017

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

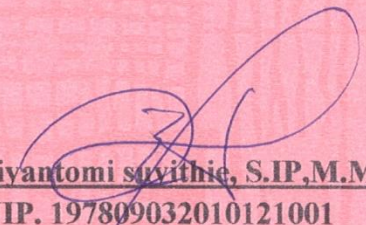
**TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS
PELENGKAP DI DAYA TARIK WISATA TAMAN BUNGA PUNCAK
TONANG KABUPATEN PASAMAN**

Nama : Angela Tri Kurnia Sari
NIM/BP : 17135207/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 23 Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hijriyantomi syithic, S.IP, M.M
NIP. 197809032010121001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223199803 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

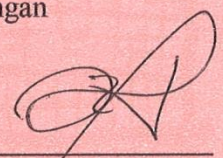
Judul : Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas
Pelengkap Di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak
Tonang Kabupaten Pasaman.
Nama : Angela Tri Kurnia Sari
NIM/BP : 17135207/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2021
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M

1. 

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

2. 

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

3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Angela Tri Kurnia Sari
NIM/TM : 17135207/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang 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,



Angela Tri Kurnia Sari
NIM. 17135207/2017

ABSTRAK

Angela Tri Kurnia Sari, 2021, Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman. Skripsi. D4 manajemen perhotelan. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan seperti kurang terpenuhinya harapan pengunjung yaitu toilet yang seadanya dan air susah didapatkan, kondisi mushola yang kurang terawat, tempat parkir yang belum memadai dikarenakan lahan parkir masih sempit, banyaknya gazebo yang rusak, kurang adanya keinginan pengunjung memakai produk atau jasa itu kembali, seperti fasilitas toilet, mushola yang kurang terawat, tempat parkir yang jauh dari taman bunga, gazebo yang rusak, kurang adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain karena kondisi toilet yang seadanya, mushola yang kurang terawat, tempat parkir yang jauh dan gazebo yang rusak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan kepuasan Pengunjung tentang fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman. Sampel penelitian berjumlah 97 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel adalah sampel *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diambil dengan metatabelasi data dan deskripsi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman berada pada kategori cukup baik yaitu 52,58%. Sedangkan untuk indikator terpenuhinya harapan berada dalam kategori baik yaitu 71,13%. Selanjutnya pada indikator minat berkunjung kembali berada pada kategori cukup baik yaitu 58,76% pada indikator merekomendasikan ke orang lain berada pada kategori cukup baik 49,49%.

Kata Kunci: Tinjauan, Kepuasan dan fasilitas.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian yang berjudul **“Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman”** ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

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, SE,M.M selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie,SIP,MM selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran dalam penulisan proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Ibu Dr. Yuliana,SP.M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga membuat skripsi ini lebih baik lagi.
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par, M.Par selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga membuat skripsi ini lebih baik lagi.

7. Seluruh *Staff* pengajar, teknisi dan administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Kepada Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada Kedua Orang tua serta Keluarga Besar tercinta terima kasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 19 Agustus 2021
Penulis

Angela Tri Kurnia Sari
17135207/2017

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Fokus Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian	16
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Kajian Teori.....	18
1) Kepuasan	18
2) Metode pengukuran kepuasan pengunjung	19
3) Faktor yang mempengaruhi kepuasan	22
4) Indikator kepuasan	24
5) Pengunjung	27
6) Fasilitas Wisata	28
7) Daya tarik wisata.....	32
8) Penelitian terdahulu.....	33
B. Kerangka Konseptual	34
C. Pertanyaan Penelitian	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	36
C. Variabel Penelitian	36
D. Defenisi Operasional Variabel	37
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	38
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	40
G. Instrumen Penelitian	41
H. Uji Coba Instrumen	42
I. Uji Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	47
1. Deskripsi Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas Pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.....	47
a. Deskripsi Karakteristik Responden	48
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	48
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	49
B. Deskripsi Data	49
1. Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas Pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.....	49

a. Indikator tercapainya harapan	52
b. Indikator minat berkunjung kembali	54
c. Indikator merekomendasikan ke orang lain	56
C. Pembahasan	38
1. Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas Pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.....	59
a. Indikator tercapainya harapan	60
b. Indikator minat berkunjung kembali	60
c. Indikator merekomendasikan ke orang lain	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Data Kunjungan di Objek Wisata	4
Tabel 2. Pilihan Jawaban Skala Likert	42
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 4. Uji Validitas	44
Tabel 5. Interpretasi nilai r (Alfa Cronbach)	45
Tabel 6. Uji Reliabilitas	45
Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Umur	48
Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Daerah Asal	49
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Kepuasan	50
Tabel 11. Tinjauan kepuasan tentang fasilitas pelengkap.....	51
Tabel 12. Deskripsi Data berdasarkan indikator tercapainya harapan	52
Tabel 13. Tinjauan berdasarkan indikator tercapainya harapan.....	54
Tabel 14. Deskripsi Data berdasarkan indikator minat berkunjung kembali.....	55
Tabel 15. Tinjauan berdasarkan indikator minat berkunjung kembali	56
Tabel 16. Deskripsi Data indikator merekomendasikan ke orang lain	56
Tabel 17. Tinjauan berdasarkan indikator merekomendasikan ke orang lain.....	57

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar taman bunga puncak tonang	4
2. Dokumentasi penelitian 2021	8
3. Dokumentasi penelitian 2021	9
4. Dokumentasi penelitian 2021	10
5. Dokumentasi penelitian 2021	11
6. Dokumentasi penelitian 2021	12
7. Dokumentasi penelitian 2021	13
8. Kerangka konseptual	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat hal ini di dukung dengan banyaknya tempat tempat wisata yang bisa di kunjungi di Indonesia dengan berbagai pesona yang dimilikinya.Indonesia memiliki modal besar untuk menunjang pariwisatanya seperti letak yang strategis berada di antara 2 Benua dan 2 Samudra juga berada di garis katulistiwa sehingga memiliki alam yang indah, unik dan beranekaragam.

Spillance dalam Wahid (2015), Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan keseimbangan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Sektor kepariwisataan Indonesia terbukti mampu bertahan menghadapi tekanan dan krisis global.

Sumatra Barat merupakan sebuah Provinsi yang memiliki banyak destinasi wisata yang masih alami. Hal ini yang menjadikan Sumatra Barat sebagai Provinsi yang dipilih para wisatawan saat berlibur. Alam yang luar biasa, dengan pantai yang indah pemandangan yang laur biasa, kekayaan sumber daya alam yang melimpah dan tradisi masyarakat yang masih kental. Sumatra Barat memiliki produk produk wisata yang berfariasi, memiliki 19 Kabupaten/Kota dengan masing – masing kabupaten memiliki

bermacam objek wisata, seperti Jam Gadang yang berada di Kota Bukit Tinggi, Danau Maninjau yang berada di Kabupaten Agam, Ulakan Tapakis dan Festival Tabuik di Pariaman, Lembah Harau yang berada di Kabupaten 50 Kota, Danau Singkarak, Danau di Atas dan Danau di Bawah yang berada di Kabupaten Solok, Kawasan Mandeh Yng berada di Pesisir Selatan, Wisata Tambang Batu Bara Ombilin di Kabupaten Sawahlunto, Istano Pagaruyung yang berada di yang ada di Kabupaten Tanah Datar, Teluk Kutural di Kabupaten Mentawai, Pantai Air Manis yang berada di Kota Padang dan masih banyak lagi tempat wisata lainnya.

Pemerintah Sumatra barat membangun infrastruktur yang baik dan juga ikut dalam *event* Internasional sebagai salah satu cara mempromosikan kawasan Wisata yang ada di Sumbar kepada wisatawan domestic maupun mancanegara demi menunjang perkembangan Pariwisata di Sumatera Barat. Pemerintah juga menggerakkan semua Kota/Kabupaten yang ada di Sumatera Barat untuk mempromosikan objek wisata yang ada di daerah masing – masing guna mendatangkan wisatawan yang lebih banyak lagi sehingga dapat meningkatkan pendapatan Daerah di sektor Pariwisata.

Kabupaten Pasaman merupakan salah satu provinsi yang di miliki oleh Provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Secara geografis kbupaten Pasaman di lintasi oleh garis khatulistiwa dan secara topografi kabupaten Pasaman adalah datar dan bergelombang. Salah satu bukit yang ada di Pasaman adalah Puncak Tonang yang sekarang di manfaatkan masyarakat

menjadi tempat wisata. Puncak Tonang berlokasi di Nagari Sundata Kecamatan Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman. Sebelum menjadi objek wisata Puncak Tonang dahulunya hanyalah sebuah hutan belantara yang tidak terurus. Sadar kan pesona yang di miliki Puncak Tonang kemudian masyarakat Pasaman berusaha memanfaatkan hutan tidur menjadi hutan produktif, salah satu masyarakat Pasaman yang memanfaatkan lahannya untuk membuat taman dengan menanam berbagai macam tanaman yang menjadi pemandangan yang indah dan sekarang di kenal dengan Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang. Objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang memiliki luas $\pm$ 25 Hektar dan berada pada KM 12. Objek wisata taman bunga Puncak Tonang ini mulai di bangun sejak tahun 2004 namun mulai populer sejak tahun 2017.



Gambar 1 Taman Bunga Puncak Tonang.
Sumber :dokumen penulis 2021

Berikut daftar kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang.

Tabel 1 Jumlah Data kunjungan di Objek Wisata Puncak Tonang Kabupaten Pasaman pertahun periode 2017-2019

Tahun	Berbayar(karcis)	Jumlah
2017	10.000	2135
2018	10.000	2964
2019	10.000	3675
2020	10.000	1700
Jumlah		10474

Sumber: Data Pengelola tempat Wisata Taman Bunga Puncak Tonang(2021).

Berdasarkan Tabel di atas menyatakan bahwa jumlah pengunjung di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman mengalami peningkatan, dan terlihat adanya minat wisatawan untuk berkunjung ke Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang tetapi karena adanya covid-19 melanda pada tahun 2020, maka terjadi penurunan jumlah pengunjung. Meningkatnya kunjungan wisatawan merupakan salah satu peluang yang dalam mengembangkan Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang dengan cara menjaga keindahan alamnya, menyediakan fasilitas wisata dan lainnya.

Ada beberapa fasilitas yang disediakan di Taman Bunga Puncak Tonang, fasilitas-fasilitas yang ada di Daya Tarik Taman Bunga Puncak Tonang, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Fasilitas di Taman Bunga Puncak Tonang

No	Fasilitas di Taman Bunga Puncak Tonang
1	Musholla
2	Toilet
3	Parkir
4	Gazebo
5	Warung
6	Kebun bunga
7	Tempat bermain anak

Sumber: Data pengelola tempat Wisata Taman Bunga Puncak Tonang(2021).

Dengan adanya daya tarik dan fasilitas yang mendukung kepuasan pengunjung yang datang berwisata. Fasilitas wisata merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung selama berada di objek wisata. Menurut Muljadi (2009: 13) “Komponen fasilitas wisata terdiri dari prasarana wisata dan sarana wisata”. Prasarana wisata adalah semua fasilitas utama atau dasar yang memungkinkan sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Kepuasan menurut Setiyawati (2009:12) merupakan, “Suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan, dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal hal yang bisa jadi penentu kepuasan wisatawan yaitu: tercapainya tujuan, terpenuhinya kebutuhan, tercapainya keinginan, minat berkunjung kembali, keinginan untuk merekomendasikan. Jika akan mengukur kepuasan tentang fasilitas pelengkap, maka diperlukan dimensi penilaian fasilitas yaitu dengan mengukur bentuk fasilitas, fungsi fasilitas, lokasi fasilitas dan mutu

fasilitas. Hal ini sesuai dengan Jika hal – hal tersebut sudah terpenuhi saat pengunjung berwisata dapat di kategorikan pengunjung merasakan puas. Menurut Soekadijo (2000: 95) menjelaskan: “Empat dimensi penilaian mengenai fasilitas wisata yang dilihat dari bentuk fasilitas, fungsi fasilitas, lokasi fasilitas dan mutu fasilitas”. Keempat dimensi penilaian fasilitas wisata tersebut dijadikan indikator dalam mengukur fasilitas wisata.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 01 juni 2021, Permasalahan yang peneliti temukan di Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman yaitu kurang adanya keinginan pengunjung memakai produk atau jasa itu kembali, seperti fasilitas toilet, musholla yang kurang terawat, tempat parkir yang sangat jauh dari taman bunga serta gazebo yang sudah rusak, selanjutnya kurang terpenuhinya harapan pengunjung yaitu toilet yang seadanya dan air yang susah didapatkan. Hal ini dapat kita lihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Kondisi WC
Sumber: Dokumen Penelitian 2021

Selanjutnya kondisi musholla yang sudah tidak terawat kembali, sehingga membuat wisatawan jarang menggunakan musholla tersebut dan

dibiarkan begitu saja oleh pengelola Di Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang , musholla yang tidak memadai di sediakan pihak pengelola yang menyulitkan pengunjung untuk melakukan ibadah Sholat, yang ada hanya pondok kecil yang kurang layak yang di jadikan pengunjung untuk tempat Sholat, hal ini membuat pengunjung merasa kurang puas saat berkunjung. Fasilitas tempat beribadah merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Hal ini di karenakan objek wisata ini masih dalam tahap pembangunan dan fasilitas masih seadanya. Hal ini dapat kita lihat pada gambar 3 ini:



Gambar 3. Musholla di Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang
Sumber: Dokumen Penelitian 2021

Selanjutnya permasalahan yang peneliti temukan yaitu gazebo yang sudah rusak, Gazebo yang sudah rusak seperti pondok – pondok kecil yang terbuat dari kayu di bangun untuk menjadi tempat berteduh dan bersantai para pengunjung, sudah mengalami kerusakan seperti atap yang terbuat dari terpal sudah robek, rantai yang sudah rapuh, hal ini membuat pengunjung sulit untuk berteduh di saat cuaca terik ataupun hujan, pondok – pondok yang di sediakan masih sedikit. Hal ini dapat kita lihat pada gambar 4 ini:



Gambar 4. Pondok/Gazebo
Sumber: Dokumen Penelitian 2021

Selanjutnya Fasilitas parkir yang di sediakan untuk pengunjung belum berfungsi dengan baik, hal ini di karenakan lahan parkir yang sempit dan juga di karenakan tidak adanya petugas parkir yang mengatur ketertiban parkir sehingga masih ada pengunjung yang memarkirkan kendaraannya di sembaranga tempat dan posko keamanan yang terlalu jauh dari tempat parkir. Hal ini membuat pengunjung merasa tidak nyaman dalam memarkirkan kendaraannya. Hal ini dapat kita lihat pada gambar 5 ini:



Gambar 5. Parkir
Sumber: Dokumen Penelitian 2021

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pentingnya penelitian ini penulis angkat karena Puncak Tonang ini memiliki destinasi

wisata yg diminati serta daya tarik yg wisata lainnya, namun tingkat kepuasan pengunjung di Daya Tarik Taman Bunga Puncak Tonang ini belum terukur. Karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung agar adanya pemanfaatan kepariwisataan berjalan bagaimana mestinya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kurang terpenuhinya harapan pengunjung yaitu toilet yang seadanya dan air susah didapatkan.
2. Kesesuaian harapan seperti Kondisi mushola yang kurang terawat
3. Kesesuaian harapan seperti Tempat parkir yang belum memadai dikarenakan lahan parkir masih sempit
4. Kesesuaian harapan seperti Banyaknya gazebo yang rusak
5. Kurang adanya keinginan pengunjung memakai produk atau jasa itu kembali, seperti fasilitas toilet, mushola yang kurang terawat, tempat parkir yang jauh dari taman bunga, gazebo yang rusak.
6. Kurang adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain karena kondisi toilet yang seadanya, mushola yang kurang terawat, tempat parkir yang jauh dan gazebo yang rusak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka pada penelitian ini akan dibatasi hanya pada tinjauan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman yang ditinjau dari 3 indikator: 1) kesesuaian harapan, 2) Minat Berkunjung Kembali 3) kesediaan merekomendasikan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana tinjauan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman yang meliputi indikator yaitu 1) kesesuaian harapan 2) minat berkunjung kembali 3) kesediaan merekomendasikan.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap di Daya Tarik Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap ditinjau dari tercapainya harapan pengunjung Di Daya Tarik Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

2. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap ditinjau dari minat berkunjung kembali di taman bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.
3. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pelengkap ditinjau dari adanya keinginan untuk merekomendasikan setelah berkunjung ke Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pemilik tempat wisata yang menjadi pengelola Objek Wisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola tempat wisata sebagai bahan masukan kepada pihak pengelola untuk meningkatkan fasilitas pelengkap demi kepuasan pengunjung Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, agar penulis mengetahui masalah nyata yang terdapat dalam dunia pariwisata agar menjadi bahan terhadap teori yang di peroleh di bangku perkuliahan.

3. Bagi Mahasiswa Jurusan Pariwisata

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi

D4 Manajemen Perhotelan tentang pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat atas potensi wisata yang di miliki taman bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

5. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang pariwisata.