

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI SUWUK KEBUMEN

DITINJAU DARI ATRIBUT PRODUK WISATA 4A

(*ATTRACTION, ACCESABILITY, AMENITIES, ANCILARY*)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Yudhit Anindita Yuwono

11140006

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI SUWUK KEBUMEN

DITINJAU DARI ATRIBUT PRODUK WISATA 4A

(*ATTRACTION, ACCESABILITY, AMENITIES, ANCILLARY*)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Yudhit Anindita Yuwono

11140006

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI SUWUK KEBUMEN
DITINJAU DARI ATRIBUT PRODUK WISATA 4A
(*ATTRACTION, ACCESABILITY, AMENITIES, ANCILLARY*)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen (S1)

Disusun Oleh:

Yudhit Anindita Yuwono

11140006

FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI SUWUK KEBUMEN
DITINJAU DARI ATRIBUT PRODUK WISATA 4A
(*ATTRACTION, ACCESABILITY, AMENITIES, ANCILLARY*)**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

YUDHIT ANINDITA YUWONO

11140006

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan **LULUS** memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

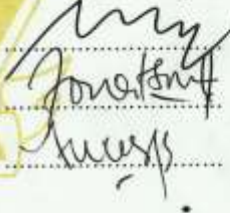
Pada Tanggal :

29 Juni 2018

Dosen Penguji :

1. Dra. Ety Istriani, M.M.
(Ketua Tim Penguji)
2. Jonathan Herdioko S.E, M.M.
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andaras, M.M. (Dosen Pembimbing/Penguji)

Tanda Tangan



Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Singgih Santoso, MM

Yogyakarta, 03 JUL 2018

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI SUWUK KEBUMEN
DITINJAU DARI ATRIBUT PRODUK WISATA 4A (*ATTRACTION,
ACCESABILITY, AMENITIES, ANCILARY*)**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Manajemen pada pendidikan Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali yang bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi pihak lain, maka saya bersedia di kenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 7 Juni 2018



Yudhit Anindita Yuwono

11140006

HALAMAN MOTTO

**”ORANG YANG TAK PERNAH MELAKUKAN KESALAHAN ADALAH ORANG
YANG TAK PERNAH MENCOBA SESUATU YANG BARU”**

-ALBERT EINSTEIN-

**” KEBERHASILAN ADALAH KEMAMPUAN UNTUK MELEWATI DAN
MENGATASI DARI SATU KEGAGALAN KE KEGAGALAN BERIKUTNYA
TANPA HARUS KEHILANGAN SEMANGAT”**

-WINSTON S. CHURCHILL-

HALAMAN PESEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang menjadi sumber pertolongan dan pemberi hikmat dalam hidup. Karena atas berkat, karunia dan hikmatNya segala macam kesulitan dan hambatan yang sempat dialami pada proses pembuatan skripsi dapat dilalui dan diatasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

Untuk kedua orang tua saya papa dan mama, saya sangat mengucapkan syukur kepada Tuhan Allah Yang Maha Esa karena telah memberi kedua orang tua yang begitu sangat berjasa dan sabar dalam mendidik saya sampai sekarang. Memberi dukungan dan doa yang tak pernah henti, segala jerih payah yang diberikan agar anaknya dapat sekolah hingga sampai saat ini sampai dengan terselesaikannya skripsi ini. Dan untuk kakak saya Felly, terimakasih atas semua dorongan dan saran yang diberikan ke saya sehingga saya termotivasi untuk terus maju menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Untuk teman – teman seperjuangan saya di kampus dari semester 1 sampai sekarang Dwiky, Ida, Emylia, Pitria, Valinda, Priska, Asep, Andre, Sherly, Aldo, Maylin dan teman lainnya. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa kasih dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengunjung Pantai Suwuk ditinjau dari 4A (*Attraction, Accesability, Amenities, dan Ancillary*)”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Dengan selesainya skripsi ini, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penelitian dan penulisan skripsi. Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada :

1. Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Drs. Sisnuhadi, MBA,Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ambar Kusuma Astuti, S.E, M.Si. selaku dosen wali saya yang selama ini sudah memberikan arahan dan bimbingan dalam segala bentuk proses dalam kegiatan akademik dan kegiatan kemahasiswaan selama masa kuliah.
4. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak penentuan judul hingga selesainya penulisan skripsi.
5. Bapak Edi Nugroho yang telah memberikan masukan dan arahan untuk mengolah data.

6. Segenap dosen dan civitas akademik Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam menuntut ilmu di UKDW.
7. Kedua Orang Tua Papa Subroto dan Mama Haryani yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, semangat dan memotivasi kepada penulis selama masa studi.
8. Teman – teman kontrakan (Sherly, Emylia, Ci Luci, dan Ida) yang selalu bersama hingga akhir penyelesaian masa studi penulis.
9. Untuk teman – teman baik di konsentrasi pemasaran, keuangan dan MSDM terimakasih atas dukungan dan bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan Satu - persatu, yang telah mendukung, membimbing, memotivasi dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak terkait dan dapat digunakan semestinya. Penulis meminta maaf apabila ada kekurangan dalam penelitian ini.

Yogyakarta,.....2018

Penulis

Yudhit Anindita Yuwono

11140006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pariwisata.....	7

2.2. Jenis - Jenis Pariwisata.....	7
2.2.1. Wisata Budaya.....	7
2.2.2. Wisata Sejarah.....	7
2.2.3. Wisata Alam.....	8
2.2.4. Wisata Belanja.....	8
2.2.5. Wisata Keagamaan	8
2.3. Produk Pariwisata.....	11
2.4. Teori Kepuasan.....	13
2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	13
2.4.2. Mengukur Kepuasan.....	15
2.4.3. Kepuasan Wisatawan.....	16
2.5. <i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.6. Diagram Cartesius.....	19
2.7. Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.2. Jenis Peneliti.....	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.4. Metode Pengumpulan Data.. ..	24
3.4.1. Kuesioner.....	24
3.4.2. Survei.....	25
3.5. Skala Pengukuran Variabel Penelitian.....	25
3.5.1. Pengukuran Variabel.....	25

3.5.2. Skala Likert.....	25
3.6. Uji Instrument Penelitian.....	26
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2. Uji Reabilitas.....	27
3.6.3. Statistik Deskriptif.....	27
3.7. Alat Analisis Data.....	28
3.7.1. Analisis Presentase.....	28
3.7.2. <i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i>	28
3.8. Diagram Cartesius.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Uji Instrumen.....	31
4.1.1 Hasil Uji Validitas	31
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas.....	35
4.2. Analisis Deskriptif : Profil Responden.....	36
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.3 Analisis Kepuasan Pengunjung Berdasarkan <i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i>	38
4.3.1. Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Attraction</i>).....	41
4.3.2. Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Accesability</i>).....	43

4.3.3. Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Amenities</i>).....	46
4.3.4. Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Ancillary</i>).....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

©UKDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Provinsi Jawa Tengah 2011-2016.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert Kepentingan.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert Kepuasan.....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepentingan Atribut Atraksi.....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepentingan Atribut Aksesibilitas.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepentingan Atribut Amenitas.....	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepentingan Atribut Ancillary.....	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Atribut Atraksi.....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Atribut Aksesibilitas.....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Atribut Amenitas.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Atribut Ancillary.....	34
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepentingan.....	35
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan.....	35
Tabel 4.11 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.12 Proporsi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.13 Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.14 Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Keseluruhan Atribut 4A.....	38
Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Attraction</i>	41
Tabel 4.16 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Accesability</i>	43
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Amenities</i>	46
Tabel 4.18 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Ancillary</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan Wisatawan.....	18
Gambar 2.2 Diagram Cartesius.....	21

©UKDW

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Keseluruhan Atribut.....	39
Diagram 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Attraction</i>	41
Diagram 4.3 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Accesability</i>	44
Diagram 4.4 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Amenities</i>	46
Diagram 4.5 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut <i>Ancillary</i>	51

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Excel (Lampiran jawaban responden)
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Olah Data Diagram Cartesius
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian

©UKDW

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimanakah persepsi pengunjung terhadap kinerja pengelolaan atribut – atribut wisata (*attraction, accesability, amenities dan ancillary*) pantai Suwuk ditinjau dari pernyataan pengunjung akan tingkat kepentingan dan persepsi atas kinerja dari atribut wisata tersebut.

Responden pada penelitian ini berjumlah 100 yang merupakan masyarakat yang berkunjung ke Pantai Suwuk. Penelitian ini dianalisis dengan *Importance – Performance Analysis* (IPA) dan Diagram Cartesius. Hasil penelitian ini adalah atribut wisata yang memiliki tingkat kepentingan tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah (Kuadran I) di Pantai Suwuk yaitu atribut Daya Tarik (*Attraction*) antara lain wahana permainan di Pantai Suwuk dan keramah tamahan warga lokal/petugas. Oleh karena itu, item – item atribut tersebut perlu memperoleh prioritas tinggi untuk dikembangkan oleh pihak pengelola Pantai Suwuk. Sementara yang berada pada posisi

Kuadran II, yaitu atribut wisata yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya juga tinggi, yaitu atribut Fasilitas (*Amenities*) antara lain koneksi sinyal telekomunikasi dan internet yang baik. Sehingga atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pengelola Pantai Suwuk. Kemudian untuk Kuadran III yaitu posisi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut atribut yang berada di kuadran tersebut rendah adalah atribut Kelembagaan (*Ancillary*). Sedangkan, untuk (Kuadran IV) atau atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kinerjanya tinggi tidak terdapat atribut yang berada pada kuadran ini.

Kata Kunci : *Attraction, Accesability, Amenities, Ancillary, Kepuasan Pengunjung, Importance – Performance Analysis*

ABSTRACT

This study aims to analyze how the consumer's perceptions of the performance of tourist attributes management (attraction, accesability, amenities, ancillary) at Suwuk Beach viewed from the consumer's statement will the level of importance and perception of Central Java Province the performance of the touristsm attribute.

There are 100 respondent in this study that visited Suwuk Beach. This research was analyzed by using the Importance – Performance Analysis (IPA) and Cartesius Diagram. The results of this study are tourism attributes that have a high level of importance but the performance is still low (Quadrant I) in Suwuk Beach that is attribute Attraction (Attraction), among other rides in the game Suwuk Beach and hospitality of local residents / officers. Therefore, these attribute items need to be given high priority to be developed by the managrment of Suwuk Beach.

In Quadrant II position, that is tourism attribute that has high importance level and also high performance level, that is attribute of Facilities (Amenities) such as good telecommunication and internet signal connections. So that these attributes need to be maintained by the manager of Suwuk Beach. Then for Quadrant III the position of importance level and attribute – attribute performance level that is in the low quadrant is Institutional attribute (Ancillary). as for (Quadrant IV) or attributes that have low importance but high performance level there is no attribute residing in this quadrant.

Keywords: Attraction, Accesability, Amenities, Ancillary, Visitor Satisfaction, Importance – Performance Analysis.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimanakah persepsi pengunjung terhadap kinerja pengelolaan atribut – atribut wisata (*attraction, accesability, amenities dan ancillary*) pantai Suwuk ditinjau dari pernyataan pengunjung akan tingkat kepentingan dan persepsi atas kinerja dari atribut wisata tersebut.

Responden pada penelitian ini berjumlah 100 yang merupakan masyarakat yang berkunjung ke Pantai Suwuk. Penelitian ini dianalisis dengan *Importance – Performance Analysis* (IPA) dan Diagram Cartesius. Hasil penelitian ini adalah atribut wisata yang memiliki tingkat kepentingan tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah (Kuadran I) di Pantai Suwuk yaitu atribut Daya Tarik (*Attraction*) antara lain wahana permainan di Pantai Suwuk dan keramah tamahan warga lokal/petugas. Oleh karena itu, item – item atribut tersebut perlu memperoleh prioritas tinggi untuk dikembangkan oleh pihak pengelola Pantai Suwuk. Sementara yang berada pada posisi

Kuadran II, yaitu atribut wisata yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya juga tinggi, yaitu atribut Fasilitas (*Amenities*) antara lain koneksi sinyal telekomunikasi dan internet yang baik. Sehingga atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pengelola Pantai Suwuk. Kemudian untuk Kuadran III yaitu posisi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut atribut yang berada di kuadran tersebut rendah adalah atribut Kelembagaan (*Ancillary*). Sedangkan, untuk (Kuadran IV) atau atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kinerjanya tinggi tidak terdapat atribut yang berada pada kuadran ini.

Kata Kunci : *Attraction, Accesability, Amenities, Ancillary, Kepuasan Pengunjung, Importance – Performance Analysis*

ABSTRACT

This study aims to analyze how the consumer's perceptions of the performance of tourist attributes management (attraction, accesability, amenities, ancillary) at Suwuk Beach viewed from the consumer's statement will the level of importance and perception of Central Java Province the performance of the touristsm attribute.

There are 100 respondent in this study that visited Suwuk Beach. This research was analyzed by using the Importance – Performance Analysis (IPA) and Cartesius Diagram. The results of this study are tourism attributes that have a high level of importance but the performance is still low (Quadrant I) in Suwuk Beach that is attribute Attraction (Attraction), among other rides in the game Suwuk Beach and hospitality of local residents / officers. Therefore, these attribute items need to be given high priority to be developed by the managrment of Suwuk Beach.

In Quadrant II position, that is tourism attribute that has high importance level and also high performance level, that is attribute of Facilities (Amenities) such as good telecommunication and internet signal connections. So that these attributes need to be maintained by the manager of Suwuk Beach. Then for Quadrant III the position of importance level and attribute – attribute performance level that is in the low quadrant is Institutional attribute (Ancillary). as for (Quadrant IV) or attributes that have low importance but high performance level there is no attribute residing in this quadrant.

Keywords: Attraction, Accesability, Amenities, Ancillary, Visitor Satisfaction, Importance – Performance Analysis.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era ini pemerintah sedang gencar melakukan pembangunan di berbagai bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Salah satu pembangunan yang digencar – gencarkan yaitu pembangunan pada bidang kepariwisataan. Pembangunan kepariwisataan terus dilakukan dengan cara mengembangkan serta mendayagunakan sumber dan potensi pariwisata yang ada. Hal ini diharapkan dapat menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan asli daerah, memperluas kesempatan kerja terutama bagi masyarakat yang berada di sekitar obyek wisata, serta mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya daerah kepada wisatawan. Definisi dari pariwisata menurut Kodhyat (1998) adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia.

Saat ini, setiap daerah di Indonesia saling berusaha menunjukkan keunggulan potensi – potensi wisata yang dimiliki dengan tujuan untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke daerah tersebut. Salah satu daerah di Indonesia yang sedang gencar – gencarnya menunjukkan keunggulan potensi wisatanya adalah provinsi Jawa Tengah.

Provinsi Jawa Tengah terletak di posisi strategis dalam penyelenggaraan kegiatan kepariwisataan dan kebudayaan di Indonesia. Di bidang pariwisata, Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi yang mempunyai banyak sekali daerah obyek wisata

berbasis alam, buatan, budaya, dan minat khusus yang mempunyai peluang untuk dikembangkan menjadi obyek wisata unggulan bagi Jawa Tengah. Keunggulan sektor pariwisata ini terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan baik dari wisatawan domestik maupun dari wisatawan mancanegara ke Jawa Tengah yang terus meningkat dari tahun 2011 – 2016. Berikut ini adalah data jumlah kunjungan wisatawan di Provinsi Jawa Tengah yang di peroleh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah :

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Provinsi Jawa Tengah, 2011–2016
Number of International and Domestic Visitors in Jawa Tengah Province, 2011–2016

Tahun/ Year	Wisatawan/ Visitors		Jumlah/ Total
	Mancanegara/ International	Domestic/ Domestic	
2011	392 895	21 838 351	22 231 246
2012	372 463	25 240 021	25 612 484
2013	388 143	29 430 609	29 818 752
2014	419 584	29 852 095	30 271 679
2015	375 166	31 432 080	31 807 246
2016	578 924	36 899 776	37 478 700

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah
Source: Regional Culture and Tourism Service of Jawa Tengah Province

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan di Jawa Tengah sempat mengalami penurunan dari tahun 2011 sejumlah 392.895 wisatawan menjadi 372.463 wisatawan pada tahun 2012. Walaupun sempat mengalami penurunan namun penurunannya tidak terlalu signifikan, sebab pada periode tahun berikutnya jumlah wisatawan terus meningkat dan pertumbuhannya meningkat signifikan.

Jawa tengah sendiri mempunyai 29 kabupaten dan 6 kota. Salah satu daerah di Jawa Tengah yang memiliki daerah obyek wisata yang beraneka ragam yaitu Kabupaten Kebumen. Kebumen adalah kota yang dikenal sebagai kota ngapak atau kota sarang burung wallet merupakan sebuah kabupaten yang berada di Jawa Tengah, Indonesia, yang terletak di bagian selatan Pulau Jawa dan berbatasan langsung dengan Samudera

Indonesia. Kebumen merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal oleh wisatawan domestik. Sektor pariwisata alam merupakan salah satu industri yang diunggulkan di Kebumen. Keunggulan itu karena Kebumen memiliki potensi yang besar dalam dunia maritimnya. Salah satu cara untuk memanfaatkan potensi tersebut yaitu dengan menjadikannya sebagai obyek wisata. Di Kebumen terdapat 16 tempat pariwisata yaitu Pantai Suwuk, Pantai Menganti, Goa Jatijajar, Pantai Bocor, Pantai Petanahan, Pantai Logending, Pantai Laguna, Pantai Ambal, Jembangan, Waduk Sempor, Benteng Van Der Wijck, Waduk Wadaslintang, Pentulu Indah, Pemandian Krakal, Pantai Karangbolong dan Goa Petruk.

Pantai Suwuk terletak di Dusun Suwuk, Desa Tambakmulyo, Kecamatan Puring, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Pantai Suwuk memiliki letak yang strategis yaitu berada di jalur lintas selatan Pulau Jawa. Banyak wisatawan domestik yang menjadikan Pantai Suwuk sebagai tujuan wisata. Daya tarik Pantai Suwuk ini memiliki pemandangan pegunungan kapur yang membentang dari utara ke selatan dan berakhir di pantai, serta disisi barat dengan tiga bukit menjulang berbatasan langsung dengan Samudera Hindia dan Pantai Karangbolong. Jika mengunjungi pantai Suwuk ini pengunjung akan disuguhkan dengan pemandangan padang pasir hitam pantai yang luas disertai, tanaman pandan, cemara udang dan rerumputan. Padang pasir tersebut dapat digunakan pula untuk wisata offroad. Selain itu pemandangan Muara Sungai Telomoyo disebelah barat bisa digunakan untuk memancing. Tak hanya itu di muara tersebut juga disediakan perahu wisata bagi wisatawan yang ingin menyelusuri panorama sepanjang sungai dari hilir ke hulu, atau untuk menyeberang ke goa tiruan karangbolong yang terletak di seberang bagian barat Pantai Suwuk. Pantai Suwuk menjadi primadona sebagai tujuan wisata favorit bagi wisatawan domestik terbukti dengan jumlah pengunjung sebanyak 454.633 pengunjung, yang dikutip pada artikel tribunjogja.com (Rabu 13/01/2016).

Pengembangan obyek wisata sangat penting karena mampu menarik kunjungan wisatawan agar terus meningkat, sehingga mampu menggerakkan perekonomian suatu daerah. Dengan adanya kunjungan pada obyek wisata dapat memberikan dampak ekonomi dari pariwisata kepada biro jasa seperti agen perjalanan wisata, pemandu wisata, dan lain – lain. Selain itu juga sektor diluar pariwisata seperti penginapan, restoran, sarana transportasi dan lain – lain juga mendapatkan keuntungan dari kunjungan wisata tersebut. Pengembangan obyek wisata dilakukan guna untuk meningkatkan, memperbaiki dan memperbarui sarana prasarana atau atribut – atribut yang ada di obyek wisata tersebut. Hal ini bertujuan agar lebih menarik minat pengunjung ke Pantai Suwuk dan agar wisatawan merasa puas dan senang saat berkunjung ke Pantai Suwuk.

Kepuasan pengunjung memiliki dampak yang sangat besar dan sangat berpengaruh bagi pertumbuhan suatu obyek wisata. Hal ini dikarenakan kepuasan wisatawan sangat erat kaitannya dengan kualitas produk pariwisata yang diterimanya seperti kepuasan terhadap layanan yang diberikan dari atribut atribut (*attractions, accesability, amenities, ancillary*). Kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi loyalitas obyek wisata. Semakin tinggi tingkat kepuasan, maka loyalitas obyek wisata tersebut semakin tinggi dan sebaliknya. Jadi semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata tersebut, maka obyek wisata tersebut semakin loyal dan terkenal. Hal ini disebabkan karena wisatawan akan kembali berkunjung dan mempromosikan obyek wisata tersebut kepada orang – orang untuk datang berwisata.

Dari uraian diatas, penulis memandang perlunya kajian tentang persepsi wisatawan tentang kepuasan wisatawan setelah mengunjungi Pantai Suwuk. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Kepuasan Pengunjung Pantai Suwuk Kebumen ditinjau dari Atribut Produk Wisata 4A”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kepuasan pengunjung Pantai Suwuk atas atribut produk wisata *Attraction, Accesibility, Amenities, dan Anciliary* di Pantai Suwuk?
2. Bagaimanakah kepuasan pengunjung Pantai Suwuk atas masing – masing atribut produk wisata ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengunjung di Pantai Suwuk
2. Untuk mengetahui secara spesifik kepuasan pengunjung terhadap masing – masing atribut di Pantai Suwuk

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang diperoleh adalah :

1. Bagi Pemerintah Daerah, khususnya dinas pariwisata Kabupaten Kebumen hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam membangun objek wisata di Kebumen menjadi lebih baik dan dapat menjadi objek wisata yang diunggulkan, baik dalam pengembangan fasilitas maupun kegiatan promosi.
2. Bagi Pengelola
agar pengelola dapat memperoleh gambaran mengenai respon pengunjung terhadap Pantai Suwuk beserta berbagai fasilitasnya, sehingga dapat menjadi dasar untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan dan mengelola obyek wisata tersebut dengan lebih baik.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan terapan disamping pengetahuan teoritis yang didapat selama kuliah. Selain itu sebagai salah satu syarat yang harus terpenuhi untuk memperoleh derajat kesarjanaan S1 pada fakultas bisnis UKDW.

1.5. Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas sehingga mendapat hasil yang baik serta terarah sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, maka dilakukan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan kepada 100 orang responden, yaitu mereka yang sedang dan pernah berkunjung ke Pantai Suwuk.
2. Tempat penelitian dilakukan di Pantai Suwuk, Kebumen.
3. Waktu Penelitian dilakukan selama bulan April 2018

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan analisis pengaruh tingkat kepuasan pengunjung di Pantai Suwuk, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Profil responden berdasarkan usia, paling dominan sebanyak 46 orang berusia 26 – 43 tahun dengan persentase 46%. Berdasarkan jenis kelamin, proporsi terbanyak 57 orang yang berkunjung ke Pantai Suwuk adalah laki – laki dengan persentase 57%. Sedangkan dari segi pekerjaannya yang terbanyak adalah sebagai karyawan swasta yaitu 37 orang dengan persentase 37%.
2. Berdasarkan analisis *importance-performance* menggunakan Diagram Cartesius, secara umum atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi akan tetapi tingkat kinerja rendah atau yang masuk dalam kuadran I ada 3 atribut yaitu atribut Akses (*Accesability*), atribut Fasilitas (*Amenities*), dan atribut Kelembagaan (*Ancillary*). Kemudian untuk atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja tinggi atau yang berada dalam kuadran II adalah atribut Daya Tarik (*Attraction*). Sedangkan,
3. Hasil analisis terhadap tiap atribut.

Kesimpulan yang lebih detail atau rinci mengenai bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja dari item – item tiap atribut, berdasarkan hasil analisis adalah sebagai berikut :

a. Kuadran I

Berdasarkan hasil analisis *importance – performance* menggunakan Diagram Cartesius, item atribut yang berada pada kuadran I adalah atribut Fasilitas (*Amenities*), yaitu ketersediaan toilet umum yang cukup, ketersediaan tempat makan (warung, resto)

di Pantai Suwuk , tempat parkir, kebersihan toilet umum, ketersediaan tempat sampah yang cukup, ketersediaan tempat penginapan, ketersediaan penerangan jalan dan listrik, dan ketersediaan tempat peristirahatan.

Item atribut Daya Tarik (*Attraction*) yang termasuk dalam kuadran I ini ada 2 item atribut adalah wahana permainan di Pantai Suwuk dan keramah tamahan warga lokal/petugas. Sedangkan item atribut Akses (*Accesability*) yang termasuk dalam kuadran I ini ada 2 item yaitu kemudahan akses jalan dan kondisi jalan yang baik menuju Pantai Suwuk. Adapun item-item atribut Kelembagaan (*Ancillary*) yang terdapat dalam kuadran I ada 3 item yaitu kemudahan akses menuju rumah sakit/puskesmas, ketersediaan layanan informasi/ *Tourist Information*, dan adanya pengelola/petugas di Pantai Suwuk. Item – item atribut yang termasuk dalam kuadran I ini perlu diprioritaskan untuk diperbaiki karena item atribut yang termasuk dalam kuadran I dianggap penting bagi pengunjung namun tingkat kinerja dinilai rendah.

b. Kuadran II

Pada kuadran II item atribut yang banyak mendominasi di kuadran II adalah item dari atribut Daya Tarik (*Attraction*) dan atribut Akses (*Accesability*). Item yang termasuk dalam kuadran II untuk item atribut Daya Tarik (*Attraction*) ada 2 item diantaranya pemandangan pantai yang menarik dan suasana yang menyenangkan dan nyaman. Kemudian untuk item atribut Akses (*Accesability*) yang termasuk dalam kuadran II ini ada 2 yaitu ketersediaan transportasi umum menuju Pantai Suwuk dan ketersediaan petunjuk arah.

Item – item atribut Fasilitas (*amenities*) yang termasuk dalam kuadran II adalah koneksi sinyal telekomunikasi dan internet yang baik dan item kelancaran mengunggah foto di media sosial saat itu juga. Item dari atribut Kelembagaan (*Ancillary*) yang masuk

dalam kuadran ini yaitu ketersediaan pos keamanan dan penyelamat. Item – item atribut yang ada pada kuadran II ini perlu dijaga dan dipertahankan.

c. Kuadran III

Item atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah item atribut Kelembagaan (*Ancillary*). Item atribut Kelembagaan (*Ancillary*) tersebut yaitu kemudahan akses menuju ke kantor polisi. Sedangkan, item atribut Fasilitas (*Amenities*) yang berada pada kuadran III yaitu ketersediaan toko souvenir. Dalam kuadran III, item atribut yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu mendapatkan perhatian dan diprioritaskan karena bagi pengunjung tingkat kinerja atau kepuasannya dan tingkat kepentingannya rendah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat. Maka penulis memberikan saran yang berhubungan dengan penelitian ini yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola Pantai Suwuk dan bagi peneliti selanjutnya :

1. Pihak pengelola Pantai Suwuk sebaiknya melakukan pengukuran atau penilaian kepuasan pengunjung terhadap hasil kinerja dari atribut – atribut secara periodik untuk mengetahui apakah pengunjung sudah merasa puas terhadap kinerja dari tiap atribut yang ada atau belum. Serta melakukan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut – atribut untuk mengetahui apakah atribut – atribut tersebut telah menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan pengunjung atau belum.
2. Pihak pengelola hendaknya melakukan perbaikan terhadap atribut – atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasannya masih rendah, di mana artinya kinerja dari atribut – atribut tersebut tidak sesuai dengan harapan pengunjung. Contohnya seperti ketersediaan wahana permainan, dan keramahan tamahan warga lokal/pengelola Pantai Suwuk, jalan menuju Pantai Suwuk mudah diakses dan kondisi jalan yang baik menuju Pantai Suwuk, ketersediaan toilet umum

yang cukup, ketersediaan tempat makan (warung, resto) di Pantai Suwuk , tempat parkir, kebersihan toilet umum, ketersediaan tempat sampah yang cukup, ketersediaan tempat penginapan, ketersediaan penerangan jalan dan listrik, dan ketersediaan tempat peristirahatan. Sehingga, pihak pengelola perlu memprioritaskan dan memberi perhatian untuk memperbaiki tingkat kinerja dari atribut – atribut tersebut. Selain itu, pengelola juga perlu mempertahankan kinerja dari atribut yang sudah baik yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja atau kepuasannya tinggi seperti ketersediaan transportasi umum menuju Pantai Suwuk dan ketersediaan petunjuk arah, koneksi sinyal telekomunikasi dan internet yang baik. Item – item atribut tersebut dianggap sangat penting bagi pengunjung dan tingkat kinerjanya juga dinilai tinggi atau memuaskan dan sesuai dengan harapan pengunjung. Pengelola juga perlu melakukan penghematan sumber daya dengan cara menghilangkan atau tidak terlalu memperhatikan atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah dan tidak memenuhi harapan pengunjung. Hal ini bertujuan agar dapat mengoptimalkan kinerja dari atribut yang lainnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan pada bagian rumusan permasalahan dan variabel yang diteliti, dengan tujuan untuk meneliti variabel – variable apa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dengan demikian dapat menjadi masukan untuk pengelola obyek wisata agar lebih meningkatkan lagi dalam mengelola obyek wisata agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendatangkan wisatawan lebih banyak. Hali ini tidak hanya obyek wisata yang mendapatkan manfaatnya akan tetapi juga dapat mendatangkan manfaat bagi warga – warga sekitar daerah wisata maupun untuk sektor pariwisata seperti tempat penginapan, restoran/warung makan, sarana transportasi dan lain – lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, Ni Luh Henny. 2014. *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Chen, Jiawen, Stanis, Sonja Wilhelm, Barbieri, Carla, Xu, Shuangyu. 2010. *An Application of Importance – Performance Analysis To Recreational Storm Chasing*. Proceeding of the 2010 Northeastern Recreation Research Symposium. <https://www.nrs.fs.fed.us/pubs/gtr-p-94papers/07chen-p94.pdf>. Diakses pada Februari 2018.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. 2017. *Statistik Kepariwisataan 2011-2016*. Jawa Tengah: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Badan Pusat Statistik. 2017. *Jawa Tengah Dalam Angka*
- Farid, Akhmad, Soemarmo, Marsoedi, Setiawan, Budi. 2013. *Importance – Performance Analysis Of The marine Tourism In Bawean Island Indonesia*, British Journal of Marketing Studies. Vol.1 No.2, pp. 33-41, June 2013.
- Farida, Ida, Ikasari, Hertiana. 2017. *Peningkatan Kepuasan Wisatawan terhadap Pariwisata Kota Semarang dengan Importance – Performance Analysis*. Jurnal Ekonomi Manajemen Pariwisata. Hal 568 – 575, Februari.
- Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.2, No.1.
- James, C. John, John A. Martilla. *Importance – Performance Analysis*. (Journal of Marketing, January, 1997) pp. 77 – 79.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. 2009 . *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Manurung, Frans Thomas. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gunung Mas Cisarua Bogor (PTPN VIII)* [skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Oktaviani, Riandina Wahyu, Suryana, Rita Nurmalina. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus Di Kebun Wisata Pasirmukti Bogor)*. Jurnal Agro Ekonomi Vol. 24 No. 1. Hal 41 – 58, Mei.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan 18. Bandung: Alfabeta.
- Tjipto, Dwiky Dharmala Handani. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Kalibiru* [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Kristen Duta Wacana.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wijono, Djoko. 2014. *Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta*. Jurnal Maksipreneur Vol. VI. No. 1. Hal 22 – 25. Februari.
- Wibowo, Yulius Adi. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Donat J.CO di Yogyakarta* [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Kristen Duta Wacana.
- Yoeti, Oka A. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.