

Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Sarana Wisata dan Strategi Pengembangan Kawasan Pantai Pulisan Likupang Minahasa Utara

Riskezia Y Sujono¹, Leonardus R Rengkung², Rene C Kepel³

¹Pascasarjana Program Studi Ilmu Perencanaan Pembangunan Wilayah,
Universitas Sam Ratulangi

²Program Studi Perencanaan Pembangunan Wilayah, Program Pascasarjana,
Universitas Sam Ratulangi

e-mail: keziasujono30@gmail.com

Abstrak

Wisata pantai di desa pulisan kecamatan likupang timur kabupaten minahasa utara. Merupakan salah satu destinasi favorit untuk para pecinta alam, potensi di pantai pulisan sangat besar dan bernilai tinggi dengan adanya pemandangan yang eksotis. Populasi wisatawan mancanegara dan domestik yang berkunjung di pantai pulisan tercatat sebanyak 25.863 jiwa. Maka perlu adanya sebuah kajian menganalisa faktor-faktor internal dan eksternal yang mendukung pengembangan pariwisata pantai pulisan, serta menganalisis tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Setelah itu menganalisis dengan metode CSI (Customer Satisfaction index). Likert yang didapatkan dari kuesioner. IPA (Importance Performance Analysis) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan dan kepentingan melalui skala prioritas dari tiap-tiap atribut yang ada. Nilai (MIS) Mean Importance Score berjumlah 95,733333, Nilai (MSS) Mean Satisfaction Score berjumlah 106,833333, nilai (WF) Weight Factor dan (WS) Weight Score. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap Pantai Pulisan sebesar 77.61% pada rentang skala 66% - 80.99%. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan wisatawan Pantai Pulisan secara umum berada pada kategori Puas.

Kata kunci: *Pulisan, Likert, CSI, IPA*

Abstract

Beach tourism in Pulisan village, East Likupang sub-district, North Minahasa regency. Is one of the favorite destinations for nature lovers, the potential at Pulisan Beach is very large and has high value with its exotic views. The population of foreign and domestic tourists visiting Pulisan Beach was recorded at 25,863 people. So there is a need for a study analyzing the internal and external factors that support the development of Pulisan beach tourism, as well as analyzing the level of tourist satisfaction. This research uses descriptive methods and a

quantitative approach. After that, analyze it using the CSI (Customer Satisfaction Index) method. Likert obtained from the questionnaire. IPA (Importance Performance Analysis) is used to get an overview of the level of satisfaction and importance through the priority scale of each existing attribute. The (MIS) Mean Importance Score is 95.733333, the (MSS) Mean Satisfaction Score is 106.833333, the (WF) Weight Factor and (WS) Weight Score values. Based on calculations carried out using CSI, it can be seen that the customer satisfaction index for Pulisan Beach is 77.61% on a scale range of 66% - 80.99%. It can be said that the general level of satisfaction of Pulisan Beach tourists is in the Satisfied category.

Keywords : *Pulisan, Likert, CSI, IPA*

PENDAHULUAN

Kawasan Likupang menjadi salah satu destinasi favorite di Sulawesi Utara, untuk para pencinta alam terdapat destinasi perbukitan di Likupang yaitu Bukit Pulisan hingga Bukit Larata. Tidak hanya perbukitan, Likupang juga menjadi surga bagi para pecinta wisata pantai, pantai Paal dikenal dengan pemandangan eksotis dan air laut berwarna gradasi biru toska. Pada tahun 2007 di Pantai Likupang ditemukan Penyu Hijau. Likupang memiliki julukan surga tersembunyi di Sulawesi Utara, nama likupang masih sangat jarang diketahui wisatawan, potensi pariwisata di kawasan likupang kabupaten Minahasa Utara sangat besar dan bernilai tinggi. Untuk menunjang program pemerintah di sektor pariwisata guna meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan wisatawan Kemenparekraf/Baparekraf juga telah menjalankan beberapa program, seperti meningkatkan kompetensi dalam menghasilkan produk kreatif, hingga sosialisasi zero waste lifestyle guna mendukung konsep sustainability tourism di likupang.

Pantai Pulisan merupakan salah satu tempat wisata yang ada di kawasan likupang, dari semua tempat wisata pantai yang ada di kawasan likupang hanya di pantai pulisan saja yang menyediakan Lifeguard (penjaga pantai). Memperhitungkan berbagai potensi pariwisata yang ada di pantai pulisan likupang, maka pemerintah daerah berkewajiban untuk mengembangkan pariwisata yang ada dengan berbagai strategi. Trend peningkatan jumlah kunjungan wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara dalam kurun waktu 2017 – 2022 mengalami kenaikan yang signifikan.

Tabel 1.

Data Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Domestik

No	Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Total
1	2017	19.789	29.678	49.467
2	2018	71.110	28.909	100.019
3	2019	93.964	36.719	130.683
4	2020	11.903	13.457	25.360
5	2021	1.443	13.452	14.895
6	2022	3.725	22.138	25.863

Sumber: Dinas Pariwisata Minut 2023

Dalam rangka untuk mengembangkan obyek wisata diperlukan sebuah kajian analisis untuk menggali dan menonjolkan potensi dari pantai Pulisan yang berada di Likupang Minahasa Utara, sehingga dapat disusun perencanaan untuk pengembangan obyek wisata yang menarik, baik dalam hal pemaksimalan sumberdaya alam, penyediaan sarana prasarana wisata, serta wujud keterlibatan pemerintah daerah, swasta dan masyarakat lokal.

Berdasarkan uraian diatas, kegiatan kepariwisataan merupakan salah satu bidang usaha yang dipandang dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi masyarakat, pengusaha, maupun pemerintah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Hal tersebutlah yang membuat penulis tertarik menganalisis tingkat kepuasan wisatawan serta bagaimana strategi pengembangan kawasan pantai pulisan di Likupang Kabupaten Minahasa Utara ke dalam tesis yang berjudul: “ Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Sarana Wisata dan Strategi Pengembangan Kawasan Pantai Pulisan Likupang Sulawesi Utara”.

METODE

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kawasan Pantai Pulisan, kecamatan likupang timur minahasa utara. Waktu penelitian berlangsung pada bulan September – November 2023.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif, metode deskriptif digunakan untuk mencari / mengumpulkan unsur – unsur , ciri – ciri, sifat – sifat, suatu fenomena yang dimana pelaksanaannya menggunakan teknik survey. Kemudian dianalisis dan di deskripsikan dengan pendekatan kuantitatif, berupa angka – angka atau data dalam bentuk digital yaitu skor hasil penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada wisatawan.

Penentuan Responden

Objek penelitian ini adalah Pantai Pulisan, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Survey Lapangan. Teknik sampel yang digunakan yaitu accidental sampling untuk mendapatkan data dari wisatawan yang bertemu secara kebetulan dilokasi pariwisata. Usia wisatawan yang dipilih adalah antara 18-60 tahun dan diasumsikan usia tersebut merupakan usia yang dapat diandalkan untuk mengisi kuesioner. Jumlah sampel yang dikumpulkan adalah 30 sampel dari wisatawan.

Teknik Pengumpulan Data dan Variabel Penelitian

Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, dimana observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat secara sistematis objek yang akan diteliti di Pantai Pulisan.

Peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, dimana kuesioner merupakan pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh beberapa informasi dari orang yang diwawancarai, termasuk laporan tentang kepribadian mereka atau hal-hal lain yang diketahui.

Pada penelitian ini, terdapat 3 bagian definisi operasional variable penelitian yaitu :

- a. Karakteristik Wisatawan, terdiri dari usia, jenis kelamin, tempat tinggal, Pendidikan terakhir dan status pekerjaan
- b. Proses keputusan pembelian yang terdiri dari 5 tahap yakni pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan dan perilaku setelah pembelian.
- c. Produk wisata yang terdiri dari 4 aspek yakni atraksi, amenitas, aksesibilitas dan ansilari. Atribut yang dinilai dari 4 aspek tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Definisi Operasional Variabel Produk

No	INDIKATOR
	ATRAKSI
A1	Keindahan pemandangan alam
A2	Perasaan relaksasi setelah kunjungan
A3	Pengelolaan tempat wisata untuk spot foto
	AMENITAS
A4	Tersedia restoran / warung makan / rumah makan
A5	Layanan Penjaga Pantai
A6	Cita rasa makanan
A7	Kesesuaian tingkat harga makanan
A8	Terdapat toko souvenir / cenderamata
A9	Tersedia penginapan / hotel disekitar lokasi wisata
A10	Kesesuaian tingkat harga penginapan
A11	Tersedia lahan parkir yang memadai
A12	Keamanan tempat parkir
A13	Tersedia jumlah toilet yang memadai
A14	Toilet yang bersih
A15	Pengelolaan dan tata letak komponen yang baik
A16	Tersedia tempat sampah yang memadai
A17	Terdapat rambu-rambu keamanan pada objek wisata
	AKSESIBILITAS
A18	Kondisi jalan menuju tempat wisata
A19	Tersedia transportasi umum menuju lokasi wisata
A20	Jumlah transportasi umum yang memadai menuju lokasi wisata
A21	Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota
A22	Jarak penginapan / hotel dari lokasi wisata
A23	Tersedia penunjuk arah menuju lokasi wisata
	ANSILARI
A24	Terdapat Bank/ATM disekitar wisata dan jaraknya terjangkau
A25	Keramahtamahan warga sekitar objek wisata

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis Metode CSI (Customer Satisfaction Index) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

Dalam mengimplementasikan metode CSI, customer akan dibuatkan kuesioner yang nanti akan diisi oleh konsumen dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah

dicapai. Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut diperlukan beberapa langkah yang harus dilakukan yaitu :

- a. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (Importance) sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Skala Likert Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

- b. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan / Kinerja (Performance) sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Skala Likert Tingkat Kinerja

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

Sebelum masuk ke dalam tahapan pengolahan CSI, hal pertama yang harus dilakukan yaitu mengolah data Likert yang didapatkan dari kuesioner. Data tersebut disusun dalam tabel Excel yang terdiri dari tabel responden, tabel kepuasan dan tabel kepentingan, data Likert di masukan ke dalam tabel kepuasan dan tabel kepetingan untuk di cari nilai totalnya dan di lanjutkan ke nilai rata-rata. Setelah di dapatkan nila rata-rata, nilai tersebut akan digunakan untuk mengolah data CSI. Dimana nilai rata-rata dari tabel kepuasan digunakan pada tabel MIS dan nilai rata-rata tabel kepentingan digunakan pada tabel MSS, dengan adanya tabel MISS dan MSS perhitungan di lanjutkan untuk mencari nilai WF, WS dan WT menggunakan rumus excel sehingga didapatkan nilai CSI.

Tahapan Metode CSI yaitu :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), MIS adalah rata-rata kepentingan dan MSS adalah kepuasan setiap responden.
2. Membuat Weight Factor (WF) WF yaitu bobot presentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.
3. Membuat Weight Score (WS) merupakan bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan masing- masing atribut atau MSS
4. Menentukan skala CSI Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai 1 atau nol sampai seratus.

Setelah mengetahui tingkat kepuasan wisatawan pantai pulisan secara menyeluruh, metode IPA digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan dan kepentingan melalui skala prioritas dari tiap-tiap atribut yang ada.

Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja manajemen destinasi wisata. Kemudian menganalisis nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja pada matriks kepentingan-kinerja, dimana sumbu X mewakili kinerja dan sumbu Y mewakili kepentingan. Untuk menentukan hubungan antara kepentingan dengan kinerja, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diukur dengan menggunakan pembobotan skala likert yang memiliki skala 1 sampai 5 dapat dilihat pada Tabel 7 dan Tabel 8. Tahapan pengerjaan metode ini yaitu :

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Tingkat kesesuaian untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Menentukan skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.
3. Menentukan rata-rata kinerja dan kepentingan keseluruhan atribut, hubungan antara tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Rumus untuk memperoleh titik x dan y pada diagram.
4. Memetakan ke dalam diagram kartesius Ketentuan kuadran pada diagram.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Daerah Penelitian

Kawasan wisata pulisan terletak di Kabupaten Minahasa Utara Kecamatan Likupang Timur sekitar 46km dari pusat Kota Manado dan 25km dari Airmadidi. Kawasan wisata pulisan berbatasan sebelah utara dengan Laut Sulawesi, selatan dengan Desa Marinsow. Letak astronomi Pulisan adalah 1,66984o Lintang Utara dan 125,14574o Bujur Timur Luas Kawasan Wisata ini 3,02 km².

Pantai pulisan adalah pantai yang memiliki garis pantai sepanjang 491,95m dan luas lahan yang dapat dimanfaatkan 5.157,03m². Lahan yang ada dimanfaatkan untuk pondok-pondok bagi wisatawan yang berkunjung, luasnya 30m². Pulisan berada di wilayah pesisir dengan ketinggian 100 m diatas permukaan laut terdiri dari 4 batas wilayah sebagai berikut.

1. Sebelah Utara : Selat Bangka
2. Sebelah Timur : Desa Kinunang
3. Sebelah Selatan : Desa Marinsow
4. Sebelah Barat : Selat Bangka

Pantai pulisan memiliki keindahan yang unik, dimana topografinya berbukit dan berpasir putih serta terdiri dari beberapa pantai dan memiliki laut yang landai sehingga aman untuk anak-anak. Keindahan alamnya dilengkapi dengan beberapa tempat yang cocok untuk dijadikan spot foto. Pantai pulisan juga semakin aman dengan adanya Lifeguard (penjaga pantai), sehingga para wisatawan bisa lebih tenang saat menikmati pantai pulisan.

Di pantai pulisan juga ada bukit savana, bukit savana menyuguhkan lanskap laut dan savana yang menakjubkan. Ada beberapa tempat yang bisa dituju menggunakan perahu kecil dari pantai pulisan salah satunya yaitu pantai love, ada juga goa ular dan pasir panjang.

Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 30 orang dan memiliki karakteristik yang berbeda sehingga perlu dijelaskan melalui beberapa kategori yaitu jenis kelamin, pendidikan, umur dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden berdasarkan Tabel 9. Menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak 10 orang atau 33% dan responden perempuan sebanyak 20 atau 67% dari keseluruhan responden.

Tabel 5. Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1	Laki-laki	10	33
2	Perempuan	20	67
	Total	30	100

Berdasarkan data yang ada jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 20 orang atau 67%.

b. Usia

Tabel 6. Data Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentasi
1	0 – 10	-	0
2	11 – 20	12	40
3	21 – 30	13	43
4	31 – 40	5	17
	Total	30	100

Dari data responden di Tabel 10. Menunjukkan bahwa usia responden antara 11 – 20 tahun sebanyak 12 orang atau 40%, usia 21 – 30 tahun sebanyak 13 orang atau 43% dan usia 31 – 40 tahun sebanyak 5 atau 17%.

c. Pendidikan Responden

Tabel 7. Data Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentasi
1	SMA	12	40
2	SMK	9	30
3	Diploma	0	0
4	S1	5	17
5	S2	4	13
6	S3	0	0
Total		30	100

Dari data responden di Tabel 11. Menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 12 orang atau 40%, SMK sebanyak 9 orang atau 30%, Strata Satu / S1 sebanyak 5 orang atau 17% dan Strata Dua / S2 sebanyak 4 orang atau 13%. Sedangkan untuk pendidikan Diploma dan Strata Tiga / S3 tidak ada dari keseluruhan informasi.

d. Pekerjaan

Tabel 8. Data Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar / Mahasiswa	21	70
2	Pegawai Swasta	2	7
3	Wiraswasta	3	10
4	Ibu Rumah Tangga	0	0
5	PNS / BUMN / ABRI	4	13
6	Lainnya	0	0
Total		30	100

Data pekerjaan responden sesuai hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 8 di bawah ini.

Berdasarkan Tabel 8. Di atas menunjukkan bahwa status pekerjaan responden sebagai Pelajar / Mahasiswa sebanyak 21 orang atau 70%, yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 2 orang atau 7%, yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 3 orang atau 10%, dan yang bekerja sebagai PNS / BUMN / ABRI sebanyak 4 orang atau 13%. Sedangkan untuk responden dengan status sebagai Ibu Rumah Tangga dan pekerjaan lainnya tidak ada dari keseluruhan jumlah responden yang ada.

Tabel 9. Data Frekuensi Kunjungan

No	Kunjungan	Frekuensi	Presentase
1	Baru kali ini	5	17
2	Jarang (1x dalam 1 tahun)	16	53
3	Cukup Sering (2-6x dalam 1 tahun)	9	30
4	Sering (rutin setiap bulan)	0	0
5	Sering sekali (lebih dari 1x setiap bulan)	0	0
Total		30	100

Berdasarkan Tabel 9. Tentang data frekuensi kunjungan di dapati responden yang baru 1 kali datang berkunjung di pantai pulisan berjumlah 5 orang atau 17%, responden yang jarang (1x dalam 1 tahun) berkunjung ke pantai pulisan berjumlah 16 orang atau 53%, dan responden yang cukup sering (2-6x dalam 1 tahun) berkunjung ke pantai pulisan berjumlah 9 orang atau 30%. Sedangkan untuk responden yang masuk kategori sering atau sering sekali tidak ada dari keseluruhan data.

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk menguji kelayakan data sebelum data tersebut diolah oleh Customer Satisfaction Index (CSI). Pada uji validitas ini menggunakan bantuan software Excel. Hasil dari uji validitas kuesioner kinerja dan kuesioner kepentingan didapatkan hasil VALID, untuk uji Reabilitas Kepentingan didapatkan hasil 0,900 (Reliabel) dan Kinerja didapatkan hasil 0,910 (Reliabel) sehingga masuk dalam kategori reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

Hasil Analisis Customer Satisfaction (CSI)

Tahapan selanjutnya dari pengolahan data adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan membuat CSI. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel kualitas pelayanan yang di kembangkan dari variabel service quality.

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Mean Importance Score (MIS) merupakan rata-rata skor dari tingkat kepentingan atau atribut yang berasal dari kata-kata kepuasan konsumen.

Tabel 10. Hasil Perhitungan dari MISS dan MSS

MIS		MSS	
K1	4,466667	K1	4,6666667
K2	4,133333	K2	4,5666667
K3	4,166667	K3	4,5
K4	3,866667	K4	4,3333333
K5	3,9	K5	4,2666667
K6	3,833333	K6	4,2
K7	3,5	K7	4,1333333
K8	3,3	K8	3,8666667
K9	3,633333	K9	4,2333333
K10	3,666667	K10	4,2
K11	4,066667	K11	4,3666667
K12	4,066667	K12	4,4
K13	3,8	K13	4,3666667
K14	3,7	K14	4,2666667
K15	4	K15	4,3666667
K16	3,9	K16	4,4
K17	3,9	K17	4,4333333
K18	3,866667	K18	4,2333333
K19	3,7	K19	4,1
K20	3,6	K20	4,1666667
K21	3,633333	K21	4,0666667
K22	3,6	K22	4,1666667
K23	4	K23	4,2
K24	3,233333	K24	3,9
K25	4,2	K25	4,4333333
JUMLAH	95,73333	JUMLAH	106,833333

Setelah mendapatkan nilai dari Mean Importance Score (MIS) yang berjumlah 95,73333 dan nilai Mean Satisfaction Score (MSS) yang berjumlah 106,833333, dilanjutkan dengan menentukan nilai Weight Factor (WF) dan Weight Score (WS). Weight Factor (WF) merupakan presentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator sedangkan Weight Score (WS) merupakan perkalian antara WF dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang dapat di lihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Perhitungan dari WF dan WS

PERTANYAAN / PERNYATAAN	WF	WS
1	4,66573816	21,7734448
2	4,31754875	19,7168059
3	4,35236769	19,5856546
4	4,03899721	17,5023213
5	4,07381616	17,3816156
6	4,00417827	16,8175487
7	3,65598886	15,1114206
8	3,44707521	13,3286908
9	3,79526462	16,0666202
10	3,83008357	16,086351
11	4,24791086	18,5492108
12	4,24791086	18,6908078
13	3,96935933	17,3328691
14	3,86490251	16,4902507
15	4,17827298	18,2451253
16	4,07381616	17,9247911
17	4,07381616	18,060585
18	4,03899721	17,0984215
19	3,86490251	15,8461003
20	3,76044568	15,6685237
21	3,79526462	15,4340761
22	3,76044568	15,6685237
23	4,17827298	17,5487465
24	3,37743733	13,1720056
25	4,38718663	19,4498607

Kriteria tingkat kepuasan ditunjukkan pada Tabel 3, nilai maksimum CSI adalah 100% di mana nilai 81% - 100% menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan, 66% - 80.99% kinerja memuaskan, nilai 51% - 65.99% kinerja cukup memuaskan. Nilai CSI 35% - 50.99% menunjukkan kinerja pelayanan kurang memuaskan dan nilai CSI 0% - 34.99% menunjukkan kinerja pelayanan yang tidak memuaskan.

Tabel 12. Hasil Perhitungan Metode CSI

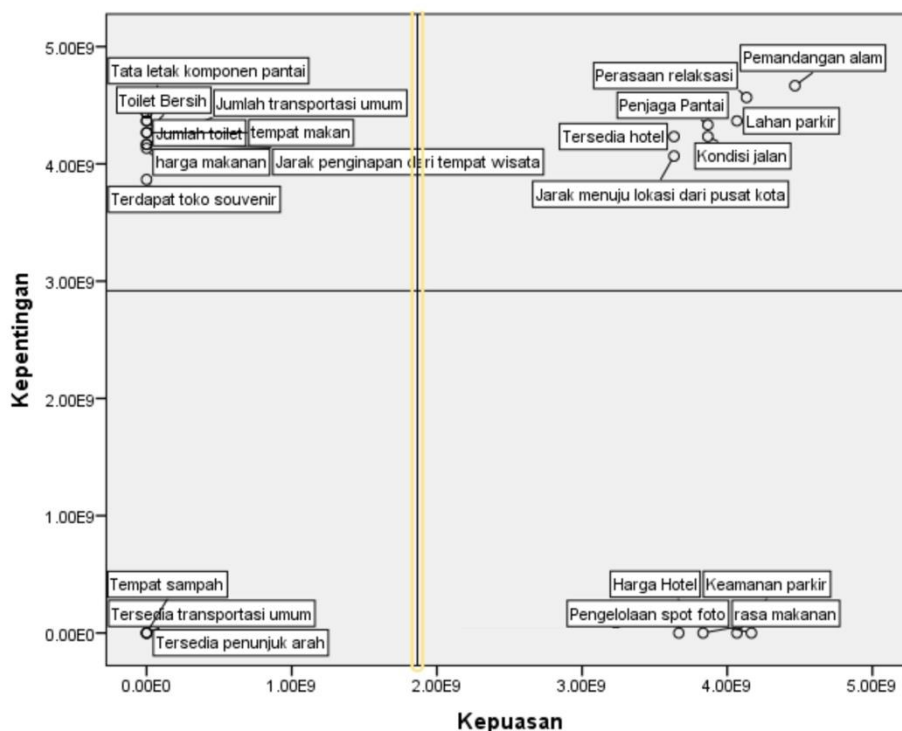
A2	Perasaan relaksasi setelah kunjungan	4,133333	4,5666667	4,31754875	19,7168059
A3	Pengelolaan tempat wisata untuk spot foto	4,166667	4,5	4,35236769	19,5856546
AMENITAS					
A4	Tersedia restoran / warung makan / rumah makan	3,866667	4,3333333	4,03899721	17,5023213
A5	Layanan Penjaga Pantai	3,9	4,2666667	4,07381616	17,3816156
A6	Cita rasa makanan	3,833333	4,2	4,00417827	16,8175487
A7	Kesesuaian tingkat harga makanan	3,5	4,1333333	3,65598886	15,1114206
A8	Terdapat toko souvenir / cenderamata	3,3	3,8666667	3,44707521	13,3286908
A9	Tersedia penginapan / hotel disekitar lokasi wisata	3,633333	4,2333333	3,79526462	16,0666202
A10	Kesesuaian tingkat harga penginapan	3,666667	4,2	3,83008357	16,086351
A11	Tersedia lahan parkir yang memadai	4,066667	4,3666667	4,24791086	18,5492108
A12	Keamanan tempat parkir	4,066667	4,4	4,24791086	18,6908078
A13	Tersedia jumlah toilet yang memadai	3,8	4,3666667	3,96935933	17,3328691
A14	Toilet yang bersih	3,7	4,2666667	3,86490251	16,4902507
A15	Pengelolaan dan tata letak komponen yang baik	4	4,3666667	4,17827298	18,2451253
A16	Tersedia tempat sampah yang memadai	3,9	4,4	4,07381616	17,9247911
A17	Terdapat rambu-rambu keamanan pada objek wisata	3,9	4,4333333	4,07381616	18,060585
AKSESIBILITAS					
A18	Kondisi jalan menuju tempat wisata	3,866667	4,2333333	4,03899721	17,0984215
A19	Tersedia transportasi umum menuju lokasi wisata	3,7	4,1	3,86490251	15,8461003
A20	Jumlah transportasi umum yang memadai menuju lokasi wisata	3,6	4,1666667	3,76044568	15,6685237
A21	Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota	3,633333	4,0666667	3,79526462	15,4340761
A22	Jarak penginapan / hotel dari lokasi wisata	3,6	4,1666667	3,76044568	15,6685237
A23	Tersedia penunjuk arah menuju lokasi wisata	4	4,2	4,17827298	17,5487465
ANSILARI					
A24	Terdapat Bank/ATM disekitar wisata dan jaraknya terjangkau	3,233333	3,9	3,37743733	13,1720056
A25	Keramahmatan warga sekitar objek wisata	4,2	4,4333333	4,38718663	19,4498607
Total Customer Satisfaction Index (CSI)					77,61%

Berdasarkan hasil dari Tabel 19 diatas perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap Pantai Pulisan sebesar 77.61% pada rentang skala 66% - 80.99%. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan wisatawan Pantai Pulisan secara umum berada pada kategori Puas.

Walaupun tingkat presentase kepuasan wisatawan berada pada kategori puas, kita masi perlu melakukan pengujian dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) sehingga kita boleh mengamati bagaimana kinerja pelayanan jasa sebagai penyedia layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa serta perbaikan apa yang perlu dilakukan untuk demi kepuasan wisatawan.

Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Pada bagian ini data akan diolah kembali menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dimulai dari pemetaan nilai kerja (x) dan harapan (y). Data diolah menggunakan software SPSS, hasil akhir dari pengolahan data akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja, berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan wisatawan.



Gambar 4. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Wisatawan

Dari gambar diagram kartesius diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh wisatawan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh pengelola tempat wisata. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : A4, A7, A8, A13, A14, A15, A17, A20, A22, A24.

Dengan demikian item - item tersebut menjadi skala prioritas utama pengelola tempat wisata untuk diperbaiki. Strategi yang diperoleh berdasarkan hasil Importance Performance Analysis pada kuadran A bahwa indikator yang terdapat pada kuadran tersebut merupakan indikator yang sangat di prioritaskan untuk ditingkatkan yaitu menyediakan restoran / warung makan / rumah makan yang bersih, nyaman, estetik sehingga bisa menjadi tempat spot foto yang bagus untuk wisatawan serta memastikan kesesuaian tingkat harga makanan. Menyediakan toko souvenir, menyediakan jumlah toilet yang memadai, memantau keberihan toilet dan ketersediaan air, mengatur tata letak komponen wisata pantai, melengkapi rambu-rambu keamanan obyek wisata. Pemerintah perlu menyediakan akses transportasi umum supaya wisatawan dapat dengan mudah pergi ke pantai pulisan, pemerintah juga perlu bekerja sama dengan

pihak Bank untuk penyediaan ATM untuk mempermudah wisatawan dalam mengambil uang.

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan wisatawan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pengelola tempat wisata. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : A1, A2, A5, A9, A11, A18, A21, A25.

Dengan demikian item - item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak pengelola tempat wisata. Strategi yang diperoleh berdasarkan hasil Importance Performance Analysis pada kuadran B bahwa indikator yang terdapat pada kuadran tersebut merupakan indikator yang harus dipertahankan karena semua indikator di kuadran B menjadi produk unggul dimata pengunjung yaitu menjaga keindahan pemandangan alam yang ada di pulisan sehingga dapat menciptakan perasaan relaksasi setiap wisatawan melakukan kunjungan. Mempertahankan layanan penjaga pantai, merawat dengan baik tempat penginapan yang ada, luasnya tempat parkir yang tersedia dan keramahmatan warga sekitar obyek wisata.

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : A16, A19, A23.

Dengan demikian item - item diatas dapat diabaikan / mempunyai skala prioritas pembenahan bagi tempat wisata. Strategi yang diperoleh berdasarkan hasil Importance Performance Analysis pada kuadran C bahwa indikator yang terdapat pada kuadran tersebut merupakan indikator yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa saja yaitu tersedianya tempat sampah yang memadai, diperlukan transportasi umum supaya bisa lebih banyak mejangkau wisatawan yang ingin ke pantai pulisan, karena biasanya orang yang datang ke pantai pulisan menggunakan kendaraan pribadi dan pentingnya petunjuk arah menuju lokasi wisata.

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh pengelola tempat wisata namun dilaksanakan dengan dengan berlebihan oleh pengelola. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : A3, A6, A10, A12.

Dengan demikian item - item tersebut berlebihan dilaksanakan oleh pihak pengelola tempat wisata. Strategi yang diperoleh berdasarkan hasil Importance Performance Analysis pada kuadran C bahwa indikator yang terdapat pada kuadran tersebut merupakan indikator dengan tingkat harapan rendah menurut wisatawan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga di anggap berlebihan oleh wisatawan yaitu pengelolaan tempat wisata untuk spot foto, cita rasa makanan, kesesuaian tingkat harga penginapan, dan keamanan tempat parkir.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan. Hasil penelitian menggunakan metode CSI di dapatkan hasil bahwa wisatawan yang datang berkunjung di kawasan pantai Pulisan merasa Puas dengan nilai CSI 77.61% dan berdasarkan hasil analisis diagram kartisius pada Analisa dengan metode IPA adalah sebagai berikut :

1. Kuadran A merupakan kuadran yang dianggap penting oleh pengunjung untuk diperbaiki. Variabel-variabel kuadran A antara lain : rumah makan / restoran, harga makanan, toko souvenir, jumlah toilet, toilet bersih, tata letak komponen obyek wisata, rambu-rambu keamanan obyek wisata, transportasi umum, jarak penginapan, dan yang terakhir ATM di kawasan pantai Pulisan.
2. Variabel-variabel yang berada pada kuadran B merupakan kuadran prestasi dimana variabelnya memiliki kinerja dan kepuasan yang tinggi. Variabel-variabel kuadran B antara lain : keindahan pemandangan alam, perasaan relaksasi setelah kunjungan, tersedianya layanan penjaga pantai, tersedia penginapan / hotel disekitar lokasi wisata, tersedia lahan parkir yang memadai, kondisi jalan menuju tempat wisata, dan keramah tamahan warga sekitar obyek wisata di kawasan pantai Pulisan.
3. Variabel-variabel pada kuadran C dianggap rendah untuk diperbaiki, karena variabel-variabel pada kuadran ini sudah terjaga dan dilaksanakan oleh pengelola dan masyarakat sekitar yaitu tempat sampah yang memadai dan tersedianya penunjuk arah menuju lokasi wisata kawasan pantai Pulisan.
4. Variabel yang berada pada kuadran D dianggap tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan pantai Pulisan, variabel-variabel tersebut diantaranya cita rasa makanan, kesesuaian tingkat harga penginapan, keamanan tempat parkir, dan pengelolaan tempat wisata untuk spot foto.

DAFTAR PUSTAKA

- Kalebos, F., 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, pp. 489-502.
- Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S. & Simanjuntak, M., 2019. ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP ATRIBUT WISATA MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA PADA WISATA Pemandian Di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains dan Teknologi*, pp. 141-151.
- Ferinia, R. et al., 2021. *Perilaku Konsumen Kepariwisata*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Zulkarnaen, W. & Amin, N. N., 2018. PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP REMA LAUNDRY DAN SIMPLY FRESH LAUNDRY DI JALAN CIKUTRA BANDUNG). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), pp. 106-126.
- Sutrisno, E., 2018. Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Kawasan Selat Lembeh di Kota Bitung. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Anon., 2020. Portal Informasi Indonesia. [Online]

Available at: <https://indonesia.go.id/kategori/budaya/1910/mengenalili-kupang-untuk-kemudian-jatuh-cinta>

[Accessed 1 Maret 2023].

Abdirrahman, A. W. & S., 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Swot Di Kafe Xyz. *Juminten*, 2(3), pp. 143 - 154. WAHYUNI, . N., n.d. Binus University. [Online] Available at: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>

[Accessed 1 Maret 2023]. S. & M., 2019. PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual – Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, pp. 45-64.

Anon., 2020. DUKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA DI DESTINASI PARIWISATA SUPER PRIORITAS “LIKUPANG”, s.l.: Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

Patadjenu, S., Silitonga, M. S. & Asropi, A., 2023. TATA KELOLA KOLABORATIF PENGEMBANGAN PARIWISATA LIKUPANG, KABUPATEN MINAHASA UTARA. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, pp. 23-48.

Kemenkeu, 1990. s.l.