

Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Sapta Pesona di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman

Rivo Agustira¹, Yuliana²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

email: rivoagustira888@gmail.com , yuliana@fpp.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan pengunjung tentang sapta pesona di objek wisata pantai gandoria. Tujuan penelitian ini adalah analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di objek wisata pantai gandoria kota pariaman. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Data yang dikumpulkan adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang pernah atau sedang berkunjung di Pantai Gandoria Pariaman. Sampel penelitian berjumlah 100 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel adalah *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah menggunakan statistik *elementary*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Sapta Pesona secara umum di Pantai Gandoria Pariaman berada pada kategori cukup puas yaitu 51%. Analisis kepuasan untuk indikator kesesuaian harapan berada dalam kategori cukup puas yaitu 57%. Selanjutnya pada indikator minat berkunjung kembali berada pada kategori cukup puas yaitu 36%, pada indikator kesediaan merekomendasikan berada pada kategori cukup puas yaitu 57%.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengunjung, Sapta Pesona*

Abstract

This research is motivated by the dissatisfaction of visitors about Sapta Pesona at the Gandoria Beach tourist attraction. The purpose of this study is to analyze visitor satisfaction about Sapta Pesona at the Gandoria Beach tourist attraction, Pariaman City. The type of research used in this research is descriptive with quantitative data. The data collected is primary data. The population of this research is visitors who have visited or are currently visiting Gandoria Pariaman Beach. The research sample amounted to 100 visitors. The sampling technique was incidental sampling. The data collection technique was carried out using a questionnaire (questionnaire) with a Likert scale that had been tested for validity and reliability. The data from this study were processed using elementary statistics. The results of this study indicate that Visitor Satisfaction Analysis About Sapta Pesona in general at Gandoria Pariaman Beach is in

the fairly satisfied category, namely 51%. The satisfaction analysis for the indicator of conformity of expectations is in the category of quite satisfied, namely 57%. Furthermore, the indicator of interest in revisiting is in the quite satisfied category, namely 36%, the indicator of willingness to recommend is in the quite satisfied category, namely 57%.

Keywords: *Visitor Satisfaction, Sapta Pesona*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah satu negara yang terkenal dengan keindahan alamnya dari Sabang sampai Marauke. Keindahan alam di Indonesia terdiri dari gunung, danau, pantai, pulau dan laut. Hal ini membuat banyak wisatawan yang mengunjungi Indonesia. Selain keindahan alam, Indonesia juga terkenal dengan keberagaman pariwisatanya. Menurut Wahid (2015), Pariwisata adalah “kegiatan seseorang yang bepergian atau tinggal disuatu tempat di luar lingkungannya yang biasa dalam waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus menerus, untuk kesenangan, bisnis ataupun tujuan lainnya”. Salah satu pariwisata di Indonesia yang banyak dikunjungi adalah pantai.

Pantai adalah daerah di tepi perairan yang dipengaruhi oleh air pasang tertinggi dan surut terendah. Pantai merupakan batas antara wilayah yang bersifat daratan dengan wilayah yang bersifat lautan. Pantai-pantai di Indonesia memiliki keindahan yang beragam, ada yang memiliki pasir putih, ada yang memiliki jajaran pohon kelapa dan lain sebagainya. Hal ini membuat banyak wisata pantai dikunjungi. Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan pengunjung setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya, (Umar, 2015 : 65). Adapun indikator dari kepuasan pengunjung adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi.

Riawan dan Endaryanti (2017:41), “Sapta Pesona adalah kondisi yang harus di wujudkan dalam rangka menarik wisatawan agar berkunjung ke suatu kawasan objek wisata”. Hal ini dapat dikatakan bahwa sapta pesona merupakan point penting dalam sebuah objek wisata untuk membuat pengunjung merasa nyaman. Adapun unsur dari sapta pesona ada 7 yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah-tamahan dan kenangan. Adanya unsur sapta pesona ini di harapkan dapat membuat pengunjung merasa puas saat berada di objek wisata. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki pantai yang indah adalah Kota Pariaman.

Kota Pariaman merupakan hamparan daratan rendah yang terletak di pantai barat Propinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 2-35 mdpl dengan sedikit perbukitan. Dengan luas daratan 73,54 km² dan luas lautan 282,69 km² dengan 4 buah pulau kecil (Pulau Ujuang, Pulau Tengah, Pulau Angso dan Pulau Kasiak). Kota Pariaman memiliki panjang garis pantai 12,72 km yang terletak antara 000 33 ‘00” – ‘000 40 ‘43” LS dan 1000 04 ‘46” – 1000 10 ‘55” BT (DKP Pariaman, 2013). Serta memiliki empat sungai yaitu sungai Batang Mangguang, Batang Jirak, Batang Piaman, dan Batang Mangau yang bermuara ke pantai Pariaman (Pemko Pariaman, 2021).

Salah satu pantai yang banyak di kunjungin pengunjung saat berada di Kota Pariaman adalah Pantai Gandoriah.

Pantai Gandoriah merupakan pusat objek wisata Kota Pariaman, karena mudah dicapai dengan berbagai sarana transportasi, dan tempat transit ke objek wisata lainnya seperti ke pulau dan pantai lainnya. Pantai Gandoriah memiliki ciri khas tersendiri yaitu wisatawan dapat melihat keindahan pantai yang cukup luas dari ketinggian tower (mercusuar) yang telah disediakan dan dapat menikmati kesejukan alam yang masih terjaga kelestariannya. Pantai Gandoriah juga menawarkan beberapa wisata kuliner ciri khas Pariaman seperti, nasi sek, kapalo lauak, sala lauak, rakik dan masih banyak aneka makanan dan jajanan yang ditawarkan kepada wisatawan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis dan di interpretasikan sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan diatas. Menurut Sugiyono (2019:35-36), "penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan". Penelitian ini akan dilaksanakan di objek wisata Pantai Gandoriah Pariaman, pada bulan Oktober 2021.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Kepuasan Pengunjung

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat puas	$\geq 52,05$	15	15
Puas	43,35- < 52,05	34	34
Cukup puas	34,65 - < 43,35	51	51
Tidak puas	25,95 - < 34,65	0	0
Sangat tidak puas	< 25,95	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas mengenai Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Sapta Pesona Di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman sebanyak 15% responden mengatakan sangat puas, 34% responden mengatakan puas, 51% responden mengatakan cukup puas, 0 responden mengatakan tidak puas dan 0 responden mengatakan sangat tidak puas.

Indikator Kesesuaian Harapan

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Kesesuaian Harapan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat puas	$\geq 28,05$	9	9
Puas	23,35 - $< 28,05$	34	34
Cukup puas	18,65 - $< 23,35$	57	57
Tidak puas	13,95 - $< 18,65$	0	0
Sangat tidak puas	$< 13,95$	0	0
Jumlah		100	100

Sumber :Excel, 2022(Diolah)

Berdasarkan tabel di atas analisis kepuasan pengunjung tentang kesesuaian harapan sebanyak 9% responden mengatakan sangat puas, 34% responden mengatakan puas, 57% responden mengatakan cukup puas, 0 responden mengatakan tidak puas, dan 0 responden mengatakan sangat tidak puas.

Indikator Minat Berkunjung Kembali

Tabek 3. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Minat Berkunjung Kembali

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat puas	$\geq 7,995$	30	30
Puas	6,665 - $< 7,995$	16	16
Cukup puas	5,335 - $< 6,665$	36	36
Tidak puas	4,005 - $< 5,335$	13	13
Sangat tidak puas	$< 4,005$	5	5
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas analisis kepuasan pengunjung tentang kesesuaian harapan sebanyak 30% responden mengatakan sangat puas, 16% responden mengatakan puas, 36% responden mengatakan cukup puas, 13 responden mengatakan tidak puas, dan 5 responden mengatakan sangat tidak puas.

Indikator Kesiediaan Merekomendasikan

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Kesiediaan Merekomendasikan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat puas	$\geq 16,05$	27	27
Puas	$13,3 - < 16,05$	15	15
Cukup puas	$10,66 < 13,33$	57	57
Tidak puas	$7,99 - < 10,66$	1	1
Sangat tidak puas	$< 7,99$	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas analisis kepuasan pengunjung tentang kesiediaan merekomendasikan sebanyak 27% responden mengatakan sangat puas, 15% responden mengatakan puas, 57% responden mengatakan cukup puas, 1 responden mengatakan tidak puas, dan 0 responden mengatakan sangat tidak puas.

Pembahasan

1. Analisis Pantai Gandorih Kota Pariaman.

Penelitian ini telah menemukan gambaran analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandorih Kota Pariaman berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata sebesar 45.1900, berada pada 34,65 - < 43,35 dengan kategori cukup puas. Dengan demikian dapat di simpulkan analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandorih Kota Pariaman secara keseluruhan cukup puas.

Kepuasan pengunjung menurut Kotler dan Keller (2010:211), merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Berikut analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandorih Kota Pariaman di tinjau dari indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesiediaan merekomendasikan.

a. Kesesuaian harapan

Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandorih Kota Pariaman yang ditinjau dari kesesuaian harapan berada pada kategori cukup puas dengan nilai rata-rata 24.1200, berada pada rentang skor 18,65 - < 23,35 dan persentase 57%, dalam hal ini bisa kita lihat analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandorih Kota Pariaman di tinjau dari indikator kesesuaian harapan belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa kesesuaian harapan harus lebih ditingkatkan kembali, dari teori yang ada jelas terlihat kesesuaian harapan belum memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Pantai Gandorih Kota Pariaman.

Menurut indrasari (2019:92) menyatakan bahwa kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian harapan pengunjung.

b. Minat berkunjung kembali

Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman yang ditinjau dari minat berkunjung kembali berada pada kategori cukup puas dengan nilai rata-rata 6.66 dan persentase 36%, berada pada rentang skor 5,335 - <6,665, dalam hal ini bisa kita lihat analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman di tinjau dari indikator minat berkunjung kembali belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa minat berkunjung kembali harus lebih ditingkatkan kembali, dari teori yang ada jelas terlihat minat berkunjung kembali belum memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Pantai Gandoriah Kota Pariaman.

Menurut Sopyan (2015:33) minat berkunjung kembali adalah keinginan yang kuat dari pengunjung untuk kembali berkunjung di waktu yang akan datang sebagai respon langsung pasca kunjungan pada waktu lampau.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman yang ditinjau dari kesiediaan merekomendasikan berada pada kategori cukup puas dengan nilai rata-rata 14,41 dan persentase 57%, berada pada rentang skor 10,66 < 13,33, dalam hal ini bisa kita lihat analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman di tinjau dari indikator kesiediaan merekomendasikan belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa minat berkunjung kembali harus lebih ditingkatkan kembali, dari teori yang ada jelas terlihat kesiediaan merekomendasikan belum memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Pantai Gandoriah Kota Pariaman. Menurut indrasari (2019:92) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung diukur dengan menanyakan apakah pengunjung akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman dan lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang "Analisis Kepuasan Pengunjung Tentang Sapta Pesona Di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman" sebagai berikut: Secara keseluruhan analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona Di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman tergolong pada kategori cukup puas dengan persentase 51% dengan nilai rata-rata 49,19 berada pada rentang skor 34,65 - < 43,35. Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona Di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman per indikator

dapat dilihat sebagai berikut: Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona pada indikator kesesuaian harapan berada pada kategori cukup puas dengan persentase 57%. Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona pada indikator minat berkunjung kembali berada pada kategori cukup baik dengan persentase 36%. Analisis kepuasan pengunjung tentang sapta pesona pada indikator kesediaan merekomendasikan berada pada kategori cukup puas dengan persentase 57%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman, 2020. Daftar Kunjungan Pengunjung ke Pantai Gandoriahtahun 2020.
- Fandy *Tjiptono*. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fandi, *Tjiptono*. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Faizir Rahman., Y., Yuliana. 2018. Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota.
- Hamzah*, Faizal dan Eko Tri *Utomo*. 2016. Implementasi Sapta Pesona pada. Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung. Jurnal Pariwisata. Vol III No. 2. Bandung :BSI.
- Husein, Umar. 2015. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler*, Philip dan *Keller*, Kevin Lane. 2010. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi. Ketiga belas. Jakarta : Erlangga.
- Rahim, F. 2012. *Pedoman Kelompok Sadar Wisata*. Jakarta: Direktur Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Ridwan.2012. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta : PT. Sofmedia
- Riawan, Ade & Endaryanti, Dwi. (2017). *The Role Of Sapta Pesona Wisata In Increasing The Revenue Of Tourism Industry Entrepreneurs At The South Bantul Beaches*, Jurnal khasanah ilmu, Vol. 8, No. 2, september 2017. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/2322>
- Sk menparpostel no. Km 98 pw. 102 mppt – 87, 2001. Sapta Pesona Wisata*
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang tentang Kepariwisataaan, UU No. 10 Tahun 2009. Jakarta: Direktorat Jenderal Hukum dan HAM
- Wahid, Abdul. 2015. Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami. Skripsi.