

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Kepariwisataan Indonesia merupakan penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk memacu perkembangan perekonomian dimasa depan (Magdalena, 2013). Di Indonesia ada berbagai jenis tempat wisata yang tentunya sering kita kunjungi. Tempat wisata itu antara lain: Taman, laut, hutan, pegunungan, pusat perbelanjaan atau mall, tempat bersejarah, museum, kuliner, danau, waduk, situ, permandian air panas, kebun binatang, air terjun, pantai dan sebagainya.

Pariwisata pantai di Indonesia dapat dijadikan sebagai sumber perekonomian terbesar karena hampir seluruh provinsi di Indonesia memiliki wisata pantai yang indah. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki banyak tempat wisata alam bersejarah yaitu Sumatera Utara. Salah satu kabupaten di Sumatera Utara adalah Tapanuli Tengah. Kabupaten Tapanuli Tengah ini memiliki banyak wisata pantai, diantaranya adalah pantai binasi, pantai kalangan, pantai putri, pantai bilalang, pantai sosor godang, pantai kalimantung, dan pantai Pandan.

Pantai Pandan merupakan salah satu pantai yang dulunya menjadi objek wisata utama yang dikunjungi oleh wisatawan saat berada di kabupaten Tapanuli Tengah. Namun saat ini Pantai Pandan harus mampu bersaing dengan objek wisata baru yang ada di kabupaten Tapanuli Tengah. Pantai Pandan ini memiliki keindahan tersendiri yaitu air pantai yang cukup jernih, pasir pantai yang putih membentang dari timur ke barat, ombak yang tidak terlalu besar, sehingga aman untuk bermain bersama anak-anak dan keluarga.

Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata ditunjukkan dengan keinginan untuk berkunjung kembali. Pada konsep bauran pemasaran untuk dapat memuaskan konsumen/wisatawan ada 7 yaitu, *product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence*. Pada penelitian ini dilakukan batasan dalam mengukur kepuasan wisatawan yaitu hanya membahas tentang *product*. Product yang ditawarkan adalah kebersihan, daya tarik wisata,

akomodasi, dan transportasi. Menurut Widono (2014) kepuasan wisatawan adalah kebersihan dan menurut Utama (2017) faktor-faktor yang dapat memuaskan wisatawan adalah daya tarik wisata, akomodasi, dan transportasi.

Kebersihan wisata menjadi faktor penambah keindahan sehingga merasa nyaman saat singgah di lokasi tersebut. Kebersihan Pantai Pandan saat ini kurang terjaga, sudah banyak sampah yang berada di pinggir pantai sehingga dapat mengganggu pemandangan pantai. Dapat dilihat dari gambar 1.1 keadaan pantai saat ini.



Gambar 1.1

Pada lokasi objek wisata Pantai Pandan telah disediakan tempat sampah yang memadai. Akan tetapi masyarakat setempat ataupun wisatawan masih saja membuang sampah sembarangan. Dapat dilihat dari gambar 1.2 keadaan tempat sampah pada Pantai Pandan.



Gambar 1.2

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa keadaan pantai saat ini masih memprihatinkan karena adanya budaya malas membuang sampah pada tempatnya. Akan lebih baik jika diberikan peringatan/teguran kepada setiap yang membuang sampah sembarangan agar tempat sampah tersebut lebih dimanfaatkan.

Pariwisata juga tidak lepas dari objek daya tarik wisata, karena objek dan daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisata. Melihat dari hal tersebut daya tarik wisata yang dimiliki oleh Pantai Pandan yaitu ketika berada di pantai ini, sejauh mata memandang yang akan terlihat hanyalah perairan yang membentang di laut lepas. Di sebelah kanannya terdapat sebuah bukit yang cukup tinggi yang merupakan daratan wilayah Sibolga. Daya tarik lainnya adalah pantai pandan menyediakan atraksi wisata seperti *banana boat*, perahu, dan juga menyediakan *souvenir* seperti pakaian, gelang, gantungan kunci dan lainnya.

Akomodasi merupakan suatu komponen penting pariwisata karena akomodasi yaitu berupa tempat penginapan, tempat beristirahat, mandi, makan dan minum, serta menikmati jasa yang diberikan suatu objek wisata. Akomodasi yang terdapat pada objek wisata Pantai Pandan yaitu hotel, pondok wisata, kamar mandi/toilet, tempat parkir, dan rumah makan.

Transportasi pada suatu objek wisata juga sangat diperlukan. Transportasi yang disediakan untuk sampai pada objek wisata Pantai Pandan yaitu angkutan umum dan becak. Untuk sampai di lokasi objek wisata Pantai Pandan transportasi telah disediakan setiap harinya.

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan saat berkunjung pada objek wisata Pantai Pandan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Dengan mengetahui faktor-faktor kepuasan wisatawan tersebut diharapkan dapat memecahkan masalah pemasaran dan pengambilan kebijakan yang akan diterapkan.

Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan Kabupaten Tapanuli Tengah selama lima tahun terakhir.

Tabel 1.1
Data jumlah pengunjung wisata Tapanuli Tengah

Tahun	Jumlah wisatawan domestik (orang)	Jumlah wisatawan mancanegara (orang)
2013	132.547	25.115
2014	148.334	25.436
2015	150.962	30.674
2016	176.031	32.921
2017	189.672	34.065

Sumber: Disbudpar Tapanuli Tengah

Dari data diatas terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan domestik dan mancanegara dari tahun ke tahun walaupun dengan jumlah yang cukup kecil, seperti yang terjadi pada wisatawan mancanegara antara tahun 2013 dan tahun 2014 yang hanya selisih 321 orang, dan peningkatan yang terbesar terdapat pada tahun 2014 dan 2015 dengan selisih 5.238 orang.

Peningkatan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun menjadi pendorong bagi semua objek wisata yang ada di Kabupaten Tapanuli Tengah termasuk pada

Pantai Pandan sendiri. Pantai Pandan harus mampu bersaing dengan objek wisata lainnya. Dan pada saat ini banyak objek wisata di Tapanuli Tengah dijadikan sebagai objek wisata yang baru. Sehingga Pantai Pandan yang dulunya sebagai objek wisata utama harus mampu bersaing dengan objek wisata yang baru saat ini.

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan wisatawan pada Pantai Pandan yaitu melalui kebersihan, daya tarik, akomodasi, dan transportasi. Keempat faktor ini yang harus diperhatikan dalam menghitung seberapa puas wisatawan. Dan dapat menjadi masukan untuk keberlanjutan objek wisata tersebut.

Dari uraian latar belakang penelitian diatas maka penulis membuat judul penelitian “ **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Pantai Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.**”

1.2 Perumusan Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang dapat di rumuskan di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan
2. Bagaimana daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan?
3. Bagaimana akomodasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan?
4. Bagaimana Transportasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kebersihan wisata terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.

3. Untuk mengetahui pengaruh Akomodasi terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.
4. Untuk mengetahui pengaruh transportasi terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Pemerintah
Hasil penelitian ini berguna bagi pemerintah Tapanuli Tengah sebagai masukan atau bahan untuk pencapaian pantai pandan sebagai tempat tujuan wisata.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan studi dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi, khususnya dalam ekonomi pariwisata.
3. Bagi Penulis
Sebagai sarana untuk mempraktikkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama waktu perkuliahan dan sebagai kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman.
4. Bagi Prodi Studi Manajemen
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan sebagai penambahan literature kepustakaan dibidang penelitian, khususnya untuk prodi manajemen mengenai bauran pemasaran jasa terhadap keputusan konsumen untuk berwisata.

BAB 2

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pemasaran Jasa

Pemasaran didefinisikan sebagai aktivitas individual dan organisasional yang memfasilitasi dan memperlancar hubungan pertukaran yang saling memuaskan dalam lingkungan yang dinamis melalui pengembangan, distribusi, promosi, dan penetapan harga barang, jasa, dan gagasan (Tjiptono 2014 : 3). Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun potensial (Thamrin Abdullah dan Francis 2012 : 2). Pemasaran adalah menjual barang , dan barang tersebut tidak kembali ke orang yang menjualnya (Alma: hal 2 tahun 2016). Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah proses pengenalan produk atau jasa kepada konsumen. Pemasaran berlanjut selama hidup produk , berusaha mendapatkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen saat ini dengan meningkatkan daya tarik dan kinerja produk.

Pemasaran jasa menurut Gronroos dalam Kotler berpendapat bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal, melainkan juga pemasaran internal yang interaktif. Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan biasa untuk menyiapkan, menetapkan harga ,mendistribusikan, dan mempromosikan jasa tersebut kepada konsumen. Pemasaran interaktif menggambarkan kemampuan karyawan dalam melayani klien.Klien menilai jasa bukan hanya berdasarkan mutu teknisnya, tetapi juga berdasarkan fungsi fungsional (Etta dan Sofiah 2016).

Karena jasa mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi, resiko dalam pembeliannya akan lebih banyak. Hal ini mengandung

beberapa konsekuensi. Pertama, konsumen jasa umumnya mengandalkan cerita dari mulut ke mulut dari pada iklan. Kedua, mereka sangat mengandalkan harga, petugas dan petunjuk fisik untuk menilai mutunya. Ketiga, mereka sangat setia pada penyedia jasa yang memuaskan mereka. Perusahaan-perusahaan jasa menghadapi tiga tugas, yaitu meningkatkan diferensiasi persaingan, mutu jasa, dan produktivitas.

2.1.2 Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut. (Utama, 2017 : 2). Pariwisata merupakan konsep yang sangat multidimensional layaknya pengertian wisatawan. Tak bisa dihindari bahwa beberapa pengertian pariwisata dipakai oleh para praktisi dengan tujuan yang ingin dicapai. (I Gde Pitanadan I Ketut Surya Diarta 2009 : 44).

2.1.3 Kepuasan wisatawan

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang (Priansa 2017: 196). Menurut Kivets dan Simonson kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan (Etta Mamang Sangadji 2013 : 182). Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan

amat puas atau senang. Adapun indikator kepuasan wisatawan adalah pemandangan, akses/keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan, Fasilitas yang tersedia, infrastruktur jalan pelayanan dan informasi. (Baharuddin 2016)

a. Pemandangan

Pemandangan yang terdapat dipantai Pandan tidak kalah saing dengan wisata lainnya. Daya tarik Pantai Pandan ini memiliki keindahan tersendiri yaitu air pantai yang cukup jernih, pasir pantai yang putih membentang dari timur ke barat, ombak yang tidak terlalu besar, sehingga aman untuk bermain bersama anak-anak dan keluarga.

b. Akses / Keterjangkauan

Untuk ingin sampai pada lokasi pantai Pandan ini tidak sulit, karena banyaknya angkot yang tersedia bagi masyarakat setempat. Bagi wisatawan yang ingin berkunjung membawa transportasi pribadi juga tidak sulit karena dapat langsung memasuki objek wisata tersebut.

c. Fasilitas Yang Tersedia

Fasilitas yang tersedia di pantai Pandan adalah tersedianya tempat penginapan, tempat parkir, souvenir, atraksi wisata (banana boat, perahu, tempat bermain anak, rumah makan dan lainnya).

d. Infrastruktur jalan

Perjalanan saat menuju objek wisata pantai Pandan tidak sulit dan tidak memerlukan waktu yang lama. Karena jalan yang harus di tempuh sudah bagus dan tidak ada lagi yang rusak sehingga dapat cepat sampai.

d. Pelayanan dan Informasi

Pantai Pandan menyediakan pusat informasi yang disediakan untuk wisatawan yang belum tau tentang informasi. Petugas yang disediakan dapat memberikan informasi setiap saat.

2.1.4 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata menurut Widono(2014) faktor yang dapat memuaskan wisatawan adalah kebersihan wisata .Menurut model yang dikembangkan oleh The Hong Kong Polytechnic University,(Utama 2017) antara lain: daya tarik wisata, akomodasi, transportasi.

2.1.4.1 Kebersihan Wisata

Dalam menangani kebersihan pantai dan membantu menjaga kebersihan pantai agar kondisi pantai terlihat lebih bersih dan wisatawan yang datang akan merasa nyaman. Apalagi peran masyarakat akan sangat penting dalam menunjang kualitas pantai yang baik agar bisa menopang kondisi ekonomi melalui wisata yang ada di pantai Pandan. Bersih merupakan suatu keadaan/kondisi lingkungan yang menampilkan suasana bebas dari kotoran, sampah, limbah, penyakit dan pencemaran (Engriani 2015). Adapun indikator dalam kebersihan adalah lingkungan yang bersih, sajian makanan dan minuman bersih dan sehat, penggunaan dan penyajian alat perlengkapan yang bersih, dan penampilan petugas (Engriani : 2015).

a. Lingkungan yang bersih

Lingkungan terdiri dari lingkungan rumah sendiri maupun di tempat-tempat umum seperti di hotel, restoran, angkutan umum, tempat rekreasi, tempat buang air kecil/besar dan lainnya sebagainya harus tetap menjaga kebersihan. Bersih dari sampah, kotoran, coret-coretan dan lainnya agar rasa nyaman tetap terjaga.

b. Sajian makanan dan minuman bersih dan sehat

Pada objek wisata Pantai Pandan disediakan beberapa tempat makanan dan minuman. Makanan dan minuman yang disajikan bersih dan sehat.

c. Penggunaan dan penyajian alat perlengkapan yang bersih

Pada objek wisata Pantai Padan disediakan perlengkapan yang bersih seperti sendok, piring, tempat tidur, alat olah raga dan perlengkapan lainnya.

d. Penampilan Petugas

Penampilan petugas pada objek wisata Pantai Pandan bersih, rapi, dan tidak mengeluarkan bau tidak sedap dan lain sebagainya.

2.1.4.2 Daya Tarik Wisata

Menurut Yoeti daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tertentu (Utama, M.A. 2017 : 142). Pengertian yang di berikan di atas tentang daya tarik wisata, maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan. Menurut Spillane Daya tarik pariwisata adalah hal-hal yang menarik perhatian wisatawan yang dimiliki oleh suatu daerah tujuan wisata. Adapun indikator dari daya tarik wisata adalah keunikan, keindahan, keanekaragaman, dan atraksi wisata.

a. Keunikan

Pada lokasi wisata pantai Pandan ini terdapat keunikan-keunikan tersendiri dan berbeda dengan pantai lainnya. Keunikan pantai adalah ketika berada di pantai ini, sejauh mata memandang yang akan terlihat hanyalah perairan yang membentang di laut lepas. Di sebelah kanannya terdapat sebuah bukit yang cukup tinggi yang merupakan daratan wilayah Sibolga. Hal ini juga yang menjadi dasar meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Pantai Pandan.

b. Keindahan

Keindahan yang terdapat di pantai Pandan adalah yaitu air pantai yang cukup jernih, pasir pantai yang putih membentang dari timur ke barat,

ombak yang tidak terlalu besar, sehingga aman untuk bermain bersama anak-anak dan keluarga.

c. Keanekaragaman

Terdapat berbagai macam hasil buatan tangan manusia seperti patung yang dengan bentuk hasil-hasil laut yaitu bentuk kepiting, cumi-cumi, dan ikan. Disediakkannya tempat duduk dengan memberikan alas atau tikar sebagai tempat istirahat yang nyaman bagi wisatawan. Adanya taman bermain anak sehingga dapat dijadikan tempat yang cocok untuk berwisata dengan keluarga.

d. Atraksi Wisata

Atraksi wisata yang berada di pantai Pandan adalah *banana boat*, taman bermain anak, dan perahu, sehingga wisatawan dapat betah saat berada di lokasi karena dapat bermain dengan atraksi wisata yang berada di pantai Pandan.

2.1.4.3 Akomodasi

Unsur terpenting didalam kepariwisataan selain obyek wisata yang menjadi tujuan utama wisatawan adalah sarana akomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap di daerah tujuan wisata (Eridiana 2016). Akomodasi cenderung berorientasi pada daya tarik di suatu lokasi karena fasilitas harus terletak dekat dengan pasarnya. Selama tinggal ditempat tujuan wisata wisatawan memerlukan tidur, makan dan minum oleh karena itu sangat dibutuhkan fasilitas penginapan. Adapun indikator dalam Akomodasi antara lain Losmen atau tempat penginapan di sekitaran objek wisata Tempat Parkir, toilet (Eridiana:2016).

a. Penginapan

Penginapan di lokasi wisata pantai Pandan sudah memadai dan tidak jauh dari lokasi pantai. Penginapan yang disediakan ada juga yang berada tepat disamping pantai tersebut sehingga menjadi nilai tambah saat berada pada lokasi tersebut. Penginapan yang berada di lokasi tersebut juga

sangat nyaman dan terjangkau. Disediakan mulai harga yang terkecil hingga yang tertinggi.

b. Tempat Parkir

Pada lokasi pantai pandan telah disediakan tempat parkir yang cukup memadai sehingga kendaraan yang masuk dapat tertata dengan baik dan aman.

c. Toilet

Toilet di objek wisata juga tersedia bagi wisatawan yang hendak membuang air ataupun mengganti pakaian yang mana toilet yang tersedia bersih dan menambah kenyamanan bagi pengunjung yang datang.

2.1.4.4 Transportasi

Transportasi diartikan sebagai kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang/manusia) dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lainnya (tempat tujuan) (Adisasmita, 2012 : 7).

Transportasi yang digunakan untuk sampai ke lokasi wisata Pantai Pantai adalah transportasi darat. Adapun indikator transportasi adalah cepat, aman, kapasitas, murah (Adisasmita, 2014:17)

2.2 Penelitian terdahulu

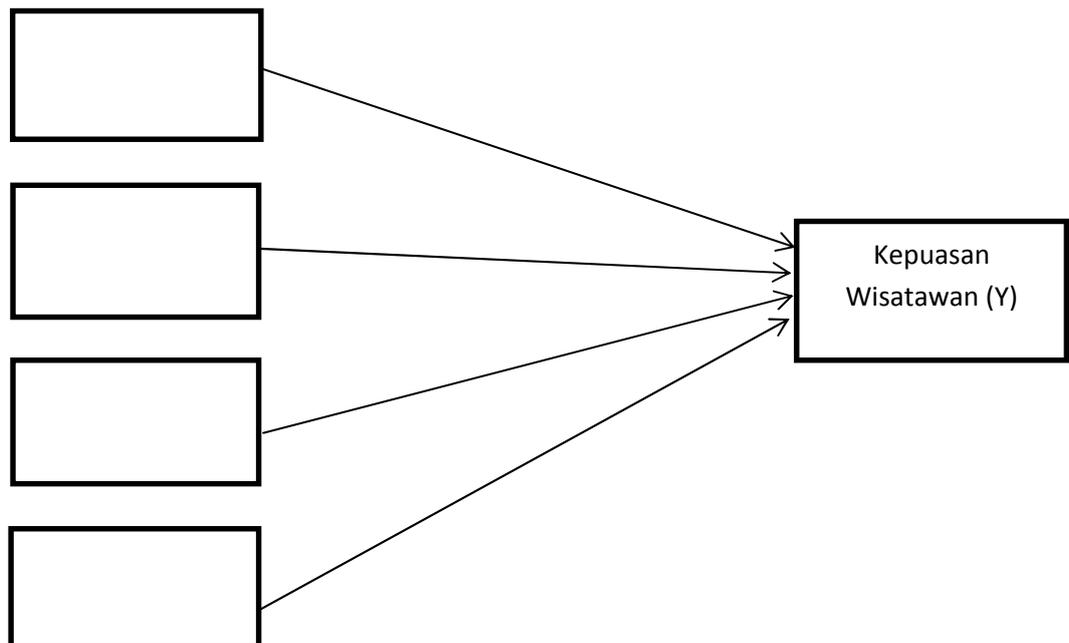
Tabel 2.1

NO	Nama, Judul , Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1	Sigit Putranta Ginting (2007), Skripsi: Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	X1 : Kebersihan X2 : Keamanan X3 : Kenyamanan X4 :	SemuavariabelBerpengaruh positifterhadapkepuasanwisatawan.Dengannilai tertinggi kepuasan adalah variabel keindahan alam dan rata-rata terendah kepuasan adalah keramahan petugas.

NO	Nama, Judul , Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
	Wisatawan Terhadap Destinasi Permandian Air Panas di Berastagi	Keindahan Alam X5 : Keramahan X6 : Keunikan X7 : Harga Y : Kepuasan Wisatawan	
2	Sopyan, (2015), Skripsi: Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung di Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu.	X1: Daya Tarik Wisata X2: Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pengunjung	Daya tarik produk wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Kualitas pengunjung berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang
3	Laila Wahida Rahma Nasution (2018), Skripsi: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi	X1 : Daya Tarik Wisata X2 : Pengangkutan X3 : Kualitas	Semua variabel mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan kota Berastagi.

NO	Nama, Judul , Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
	Kepuasan Wisatawan Kota Berastagi	Pelayanan Y : Kepuasan Wisatawan	

2.3 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1

2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis ini merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Dari permasalahan masalah, tujuan penelitian, landasan teori yang telah dituangkan dalam kerangka pemikiran, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Kebersihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.
2. Daya tarik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.
3. Akomodasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.
4. Transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pandan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Dimana desain yang digunakan adalah statistik deskriptif, statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah tempat wisata Pantai Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2016:80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung ke Pantai Pandan.

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro 2013:118). Kriteria yang ditetapkan penulis untuk pemilihan sampel penelitian ini adalah mereka wisatawan yang sedang berada di lokasi Pantai Pandan. Kajian penelitian untuk kelas bisnis dan manajemen memberikan syarat dalam pengambilan ukuran sampel minimal, yaitu: Penelitian korelasi, jumlah sampel minimum adalah 30 sample.

Berdasarkan kajian penelitian di atas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 50 orang untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di pantai Pandan.

3.4 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, menurut ahli, yaitu mudrajat kuncoro dalam teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah dari salah satu desain sampel nonprobabilitas yaitu *purposive sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Karakteristik anggota

sampel yang dimaksudkan adalah wisatawan yang sedang berada pada lokasi Pantai Pandan. Wisatawan pengunjung yaitu wisatawan yang berkunjung hanya untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan dan olahraga.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini di dapatkan langsung dari pengisian yang ditujukan kepada responden.

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Dalam skala ini terdapat skala pengukuran likert, cara inilah yang dilakukan penulis untuk meneliti kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa instrument atau pertanyaan. Berikut adalah ukuran dari setiap skor

Tabel 3.1

Skala likert untuk pengukuran ordinal

Pilihan jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.7 Definisi Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian juga digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Defenisi variable	Indikator	Ukuran
Kebersihan (X1)	Bersih merupakan suatu keadaan/kondisi lingkungan yang menampilkan suasana bebas dari kotoran, sampah, limbah, penyakit dan pencemaran (Yunita Engriani 2015).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan yang bersih 2. Sajian makanan dan minuman bersih dan sehat. 3. Penggunaan dan penyajian alat perlengkapan yang bersih 4. Penampilan petugas bersih 	Skala Likert
Daya tarik (X2)	Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tertentu". (IGusti Bagus Rai Utama 2017 : 142)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keunikan 2. Keindahan 3. Keanekaragaman 4. Atraksi 	Skala Likert
Akomodasi (X3)	Unsur terpenting didalamkepariwisataan selain obyek wisata yangmenjadi tujuan utamawisatawan adalah saranaakomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap didaerah tujuan wisata.(Wahyu Eridiana 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penginapan 2. Tempat Parkir. 3. Toilet 	Skala Likert

Variabel	Defenisi variable	Indikator	Ukuran
Tranportasi (X4)	Transportasi diartikan sebagai kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang/manusia) dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lainnya (tempat tujuan) (Sakti Adji Adisasmita, 2012 : 7)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Aman 3. Keselamatan 4. Frekuensi 5. Keteraturan 6. Murah 7. Nyaman 	Skala Likert
Kepuasan wisatawan (Y)	kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan.jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas.jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. jika kinerja melebihi harapan,konsumen amat puas atau senang. (Donni Juni Priansa. 2017:196.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemandangan 2. Akses / keterjangkauan 3. Fasilitas yang tersedia 4. Infrastruktur jalan 5. Pelayanan dan informasi 	Skala Likert

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koesioner. Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *coefficient correlation pearson* dalam SPSS. Jika dinilai signifikansi (P Value) > 0,05, maka tidak terjadi

hubungan yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikan (P Value) < 0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan.

3.8.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas artinya tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi , yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Alat ukur dinyatakan reliabel jika memberikan pengukuran yang sama, meski dilakukan berulang kali dengan asumsi tidak adanya perubahan pada apa yang diukur.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach alpha (α).suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (α) > 0,6 yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda dengan menghasilkan kesimpulan yang sama. tetapi sebaliknya bila $\alpha < 0,6$ maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu diadakan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik.Dalam asumsi klasik terdapat pengujian yang harus dilakukan.Uji normalitas, uji heterosdastitas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.9.1 Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

- 1) Melihat Normal *Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal.
- 2) Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal.

Kriteria uji normalitas :

Apabila $p\text{-value}$ (P_v) $< \alpha$ (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal

Apabila $p\text{-value}$ (P_v) $> \alpha$ (0,05) artinya data berdistribusi normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatterplot dan prediksi variabel dependen dengan residunya.

3.9.3 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas. Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/tolerance$. Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0.1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

3.10 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Berganda. Analisis regresi merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti untuk mengetahui atau meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen. Peneliti memilih 4 variabel independen yaitu kebersihan, daya tarik, akomodasi, dan transportasi.

$$Y_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i} + b_4X_{4i} + e;$$

$$i = 1, 2, 3, 4, \dots, n$$

Keterangan :

Y = Keputusan Wisatawan e = Galat (*disturbance error*)

x_1 = Kebersihan b_1 = Koefisien Regresi Kebersihan

x_2 = Daya tarik b_2 = Koefisien Regresi Daya Tarik

x_3 = Akomodasi b_3 = Koefisien Regresi Akomodasi

x_4 = Transportasi b_4 = Koefisien Regresi Transportasi

$H_0 : b_i = 0; i = 1, 2, 3, 4, 5$

3.10.1 Uji Parsial (uji-t)

Uji – t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

H_0 : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Kebersihan wisata, Daya tarik wisata, Akomodasi, Transportasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

H_1 : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Kebersihan wisata, Daya tarik wisata, Akomodasi, Transportasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

Kriteria pengambilan keputusan :

- a) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas signifikan (p-value) dari $< \alpha 0,05$.
- b) H_0 diterima dan H_0 ditolak : bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas tidak signifikan (p-value) $d > \alpha = 0,05$

3.10.2 Uji Simultan (uji-f)

Uji-F merupakan uji serentak atau mengetahui variabel bebas (Kebersihan wisata, Daya tarik wisata, Akomodasi, Transportasi) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait (Kepuasan Wisatawan).

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Kebersihan wisata, Daya tarik wisata, Akomodasi, Transportasi) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan)

H_1 : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Kebersihan wisata, Daya tarik wisata, Akomodasi, Transportasi) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan) Kriteria pengambilan keputusan :

- a) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau probabilitas signifikansi (F-value) dari nilai $t < \alpha = 0,05$
- b) H_0 diterima dan H_1 ditolak : bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau probabilitas tidak signifikansi (F-value) dari nilai $t > \alpha = 0,05$

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (Daya Tarik Wisata, Akomodasi, Kuliner, dan Transportasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan). Jika R^2 semakin mendekati satu maka menjelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang besar. Sebaliknya jika R^2 mendekati nol maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Penelitian ini menggunakan aplikasi *software SPSS for windows*.