

## **Analisis Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Talao Pauh Waterfront Kota Pariaman**

**Nurmalinda<sup>1</sup>Kurnia Illahi Manvi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang, <sup>2</sup>Universitas Negeri Padang  
email: [lindadiandra17@gmail.com](mailto:lindadiandra17@gmail.com), [hakymstp3@fpp.unp.ac.id](mailto:hakymstp3@fpp.unp.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh terdapat permasalahan dimana masih terdapat permasalahan Adanya pengunjung yang menyatakan bahwa tidak ingin berkunjung kembali ke daya Tarik wisata wisata. Adanya pengunjung yang mengeluh karena banyaknya pengamen di sekitar daya tarik wisata sehingga membuat pengunjung merasa tidak nyaman saat berkunjung. Adanya pengunjung yang menyatakan masih kurangnya pondok/bungalow untuk pengunjung berteduh,tidak tercapainya keinginan pengunjung dalam menggunakan fasilitas toilet dan mushalla. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan sampel 97 (*sampling incidental*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman menyatakan kategori cukup baik dengan persentase 49,48%. Sedangkan untuk indikator tercapainya harapan pengunjung berada dalam kategori cukup baik dengan persentase 35,06%. Pada indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung berada pada kategori baik dengan persentase 41,24%, pada indikator tercapainya keinginan pengunjung berada pada kategori baik dengan persentase 41,23%, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali berada pada kategori sangat baik dengan persentase 52,57% dan yang terakhir adalah indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain berada pada kategori baik dengan persentase 67,01%.

**Kata Kunci:** *Analisis, Kepuasan Pengunjung*

### **Abstract**

The background of this research is that there are problems where there are still problems. There are visitors who state that they do not want to return to tourist attractions. There are visitors who complain because there are many buskers around the tourist attraction, making visitors feel uncomfortable when visiting. There are visitors who state that there is still a lack of huts / bungalows for visitors to take shelter, not achieving the wishes of visitors in using toilet facilities and prayer rooms. This study aims to analyze visitor satisfaction at the Talao Pauh Waterfront Tourist Attraction, Pariaman City. This research is a quantitative descriptive with 97 samples (incidental sampling). The results showed that the analysis of visitor satisfaction at the Talao Pauh Waterfront Tourist Attraction, Pariaman City stated the category was quite good with a percentage of 49.48%. Meanwhile, the indicators for the achievement of visitor expectations are in the fairly good category with a percentage of 35.06%. The indicator of meeting the needs of visitors is in the good category with a percentage of 41.24%, the indicator of the achievement of the desire of visitors is in the good category with a percentage of 41.23%, the desire to use the product/service is again in the very good category with a percentage of 52.57 % and the last is an indicator of the desire to recommend goods and services to others in the good category with a percentage of 67.01%.

**Keywords:** *Analysis, Visitor Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu bidang jasa yang berkembang cukup pesat dan dianggap sebagai industri yang cukup menjanjikan, karena pariwisata memiliki banyak manfaat bagi masyarakat maupun negara. Pariwisata memiliki peranan dalam peningkatan ekonomi masyarakat maupun pendapatan daerah, peningkatan budaya, lingkungan, ilmu pengetahuan, dan lainnya. Menurut [1] tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa, "Pariwisata adalah berbagai macam sebuah kegiatan wisata dan didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah".

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia dengan potensi wisata yang besar. Sumatera Barat memiliki daya tarik wisata serta kaya akan keindahan alam dan buaatannyaseperti pantai, danau, gunung, lembah, pulau-pulau kecil, museum adat, kebun binatang, Jam Gadang, Talao, taman bunga dan lainnya. Salah satu daerah di Sumatra Barat yang memiliki daya tarik wisata adalah kota pariaman.

Kota Pariaman merupakan hamparan dataran rendah yang landai terletak di pantai barat Sumatra dengan ketinggian antara 2 sampai dengan 35 meter di atas permukaan laut. Secara astronomis, Kota Pariaman terletak antara 00° 33' 00 " – 00° 40' 43" Lintang Selatan dan 100° 04' 46" – 100° 10' 55" Bujur Timur. Teracat memiliki luas wilayah 73,36 km<sup>2</sup> dengan panjang pantai ±12,7 km. Luas daratan kota ini setara denan 0,17% dari luas daratan wilayah Proinsi Sumatra Barat, dengan 6 buah pulau-pulau kecil: Pulau Bando, Pulau Gosong, Pulau Ujung, Pulau Tengah, Pulau Angso Duo dan Pulau Kasiak, Panjang pantai lebih kurang 12,7 km (pariamankota.go.id).

Kepuasan pengunjung menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan pada sebuah daya tarik wisata dan dapat dicapai melalui hasil kinerja yang terbaik Menurut [2] kepuasan ialah: "Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan" Jika harapan pengunjung tercapai maka pengunjung yang merasa puas akan kembali dan mereka akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan tempat wisata yang telah dikunjungi. Sehingga kepuasan pengunjung memiliki lima indikator yaitu tercapainya harapan atau tujuan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain [3]. Jika konsumen merasa puas maka secara tidak langsung konsumen akan mempromosikan kepada orang-orang terdekat. Menurut [4]. "Kepuasan pengunjung adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pengunjung". Menurut [5] kepuasan adalah perbedaan antara harapan pengguna jasa terhadap produk jasa tertentu dengan unjuk kerja atau kenyataan yang diterima (*perceived performance*) dari produk jasa tertentu.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut [6] adalah penelitian yang tidak membuat perbandingan variabel pada sampel yang lain dan tidak mencari hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain. Lalu [7], mengatakan bahwa "Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada 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 dilakukan di kawasan wisata Talao Pauh *Waterfront* Pariaman, Kota Pariaman, Sumatera Barat dan akan dilakukan pada April 2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung

Kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Kepuasan Pengunjung**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 90$	11	11,35
Baik	70- < 90	38	39,17
<b>Cukup Baik</b>	<b>50 - &lt; 70</b>	<b>48</b>	<b>49,48</b>
Buruk	30 - < 50	0	0
Sangat Buruk	< 30	0	0
Jumlah		97	100

Sumber :Excel, 2021 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai kepuasan pengunjung daya tarik wisata talao pauh *waterfront* kota pariaman sebanyak 11,35% responden mengatakan sangat baik, 39,17% responden mengatakan baik, 49,48% responden mengatakan cukup baik, 0 responden mengatakan buruk dan 0 responden mengatakan sangat buruk.

#### Tercapainya harapan pengunjung

**Tabel 2. Kepuasan Pengunjung di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Pengunjung**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 16,05$	24	24,75
Baik	13,33 - < 16,05	31	31,95
<b>Cukup baik</b>	<b>10,66 &lt; 13,33</b>	<b>34</b>	<b>35,06</b>
Buruk	7,99 - < 10,66	8	8,24
Sangat buruk	<7,99	0	0
Total		97	100

Sumber : SPSS,2021(Diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai kepuasan pengunjung daya tarik wisata talao pauh *waterfront* kota pariaman sebanyak 24,75% responden mengatakan sangat baik, 31,95% responden mengatakan baik, 35,06% responden mengatakan cukup baik, 8,24% responden mengatakan buruk dan 0 reaponden mengatakan sangat buruk.

#### Terpenuhinya kebutuhan pengunjung

**Tabel 3. kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung**

Kategori	Rentang skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 19,99$	34	35,05
<b>Baik</b>	<b>16,66 - &lt;19,99</b>	<b>40</b>	<b>41,24</b>
Cukup baik	13,33 - <16,66	18	18,35
Buruk	10,01 - <13,33	5	5,16
Sangat Buruk	<10,01	0	0
Jumlah		97	100

Sumber : SPSS,2021(Diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung sebanyak 35,05% responden mengatakan sangat baik, 41,24% responden mengatakan baik, 18,35% responden mengatakan cukup baik, 5,16% responden mengatakan buruk dan 0 responden mengatakan sangat buruk.

### Tercapainya keinginan pengunjung

**Tabel 4. kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator tercapainya keinginan pengunjung**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 16,05$	36	37,12
<b>Baik</b>	<b>13,3 - &lt; 16,05</b>	<b>40</b>	<b>41,23</b>
Cukup baik	10,66 < 13,33	15	15,46
Buruk	7,99 - < 10,66	6	6,19
Sangat buruk	<7,99	0	0
Total		97	100

Sumber :Excel, 2021(Diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator tercapainya keinginan pengunjung sebanyak 37,12% responden mengatakan sangat baik , 41,23% responden mengatakan baik, 15,46% responden mengatakan cukup baik, 6,19 responden mengatakan buruk dan 0 responden mengatakan sangat buruk.

### Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali

**Tabel 5. kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator keinginan untuk memakai produk/jasa**

Kategori	Rentang skor	f	%
<b>Sangat baik</b>	$\geq 12$	<b>51</b>	<b>52,57</b>
Baik	10- < 12	24	24,75
Cukup baik	8- <10	22	22,68
Buruk	6- < 8	0	0
Sangat buruk	<6	0	0
Jumlah		97	100

Sumber :Excel, 2021(Diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator keinginan untuk memakai produk/jasa sebanyak 52,57% responden mengatakan sangat baik, 24,75% responden mengatakan baik, 22,68% responden mengatakan cukup baik, 0 responden mengatakan buruk dan 0 responden mengatakan sangat buruk.

### Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain

**Tabel 6. keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain**

Kategori	Rentang skor	f	%
<b>Sangat baik</b>	$\geq 16,05$	<b>65</b>	<b>67,01</b>
Baik	13,3 - < 16,05	20	20,61
Cukup baik	10,66 < 13,33	12	12,38
Buruk	7,99 - < 10,66	0	0
Sangat buruk	<7,99	0	0
Total		97	100

Sumber :Excel, 2021(Diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai analisis kepuasan pengunjung di tinjau dari indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain sebanyak 67,01% responden mengatakan sangat baik, 20,61% responden mengatakan baik, 12,38% responden mengatakan cukup baik, 0 responden mengatakan buruk dan 0 responden mengatakan sangat buruk.

## **Pembahasan**

### **Analisis Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman.**

Penelitian ini telah menemukan gambaran Analisis kepuasan pengunjung Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata analisis kepuasan pengunjung dengan kategori cukup baik dengan persentase 49,48%. Dengan demikian dapat di simpulkan Analisis kepuasan pengunjung Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman secara keseluruhan cukup baik.

#### ***Tercapainya harapan pengunjung***

Analisis kepuasan pengunjung ditinjau dari tercapainya harapan pengunjung berada pada kategori cukup baik dengan persentase 35,06%, berada pada rentang skor 10,66 - < 13,33, dalam hal ini bisa kita lihat Analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman di tinjau dari indikator tercapainya harapan pengunjung belum maksimal. Oleh karena itu tercapainya harapan pengunjung harus ditingkatkan kembali agar dapat mencapai kategori sangat baik. Teori tersebut menunjukkan bahwa tercapainya harapan pengunjung harus lebih ditingkatkan kembali, dari teori yang ada jelas terlihat tercapainya harapan pengunjung belum memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman.

#### ***Terpenuhinya kebutuhan pengunjung***

Analisis kepuasan pengunjung ditinjau dari terpenuhinya kebutuhan pengunjung berada pada kategori baik dengan persentase 41,24%, berada pada rentang skor 16,66 - <19,99, dalam hal ini bisa kita lihat Analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman di tinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung hampir maksimal. Oleh karena itu terpenuhinya kebutuhan pengunjung harus ditingkatkan kembali agar dapat mencapai kategori sangat baik. Teori tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya kebutuhan pengunjung harus lebih ditingkatkan kembali, dari teori yang ada jelas terlihat terpenuhinya kebutuhan pengunjung belum memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman.

#### ***Tercapainya keinginan pengunjung***

Analisis kepuasan pengunjung ditinjau dari tercapainya keinginan pengunjung berada pada kategori baik dengan persentase 41,23%, berada pada rentang skor 13,3- <16,05, dalam hal ini bisa kita lihat Analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman di tinjau dari indikator tercapainya keinginan pengunjung hampir maksimal. Oleh karena itu tercapainya keinginan pengunjung harus ditingkatkan kembali agar dapat mencapai kategori sangat baik. Teori tersebut menunjukkan bahwa tercapainya keinginan pengunjung harus lebih ditingkatkan kembali, dari teori yang ada jelas terlihat tercapainya keinginan pengunjung belum memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman.

#### ***Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali***

Analisis kepuasan pengunjung ditinjau dari Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali berada pada kategori sangat baik dengan persentase 52,57%, berada pada rentang skor  $\geq 12$ , dalam hal ini bisa kita lihat Analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman di tinjau dari indikator Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali sudah maksimal. Oleh karena itu Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali harus dipertahankan kembali agar dapat tidak mencapai kategori

sangat tidak setuju, dari teori yang ada jelas terlihat Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali sudah memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman.

### **Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain**

Analisis kepuasan pengunjung di tinjau dari Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain berada pada kategori sangat baik dengan persentase 67,01%, berada pada rentang skor > 16,05, dalam hal ini bisa kita lihat Analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman ditinjau dari indikator Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain sudah maksimal. Oleh karena itu Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain harus dipertahankan kembali agar dapat tidak mencapai kategori sangat tidak setuju, dari teori yang ada jelas terlihat Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain sudah memenuhi keinginan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang datang ke Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman.

### **SIMPULAN**

Secara keseluruhan kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman tergolong pada kategori cukup baik dengan persentase 49,48%. Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa karakteristik dari analisis pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman terdiri dari 46,39% orang laki-laki dan 53,61% orang perempuan. Hasil analisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh *Waterfront* Kota Pariaman indikator dapat dilihat dari nilai rata-rata sebagai berikut: Tercapainya harapan pengunjung berada pada kategori cukup baik dengan persentase 35,06%, Tercapainya kebutuhan pengunjung berada pada kategori baik dengan persentase 41,24%, Tercapainya keinginan pengunjung berada pada kategori baik dengan persentase 41,23%, Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali berada pada kategori sangat baik dengan persentase 52,57%, Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain berada pada kategori sangat baik dengan persentase 67,01%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Undang-undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- [2] Sopyan, S., & Widiyanto, I. (2015). *Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening ( Studi pada Cagar Budaya Lawang Sewu)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)
- [3] Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Somad, Rismi & Priansa, Donni Jini. (2014). *Managemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Wardi, Yunia 2016. *Pemasaran jasa*. Padang Sukabina press.
- [6] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [7] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta