

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA PANTAI KUWARU SANDEN BANTUL YOGYAKARTA

Djoko Wijono (baakup45@gmail.com)

Fakultas Ekonomi Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

ABSTRACT. *Research with the title: "The level of visitor satisfaction Kuwaru Beach Tourism Object Sanden, Bantul Yogyakarta", aims to investigate the characteristics of visitors or tourists, to determine the level of visitor satisfaction, when seen from the factors that influence, as well as to determine the most dominant influence on tourism visitor satisfaction levels. Factors thought to influence the satisfaction level of visitors is limited in the 8 factors: fees / entrance fee, the beauty of the beach, the cleanliness of the beach, playground, outdoor stage / venue, souvenir shop, SAR / health, location of parking. The survey results revealed that visitor characteristics by sex men 60% and women 40%; derived from DIY 69.3%, 30.7% outside DIY; seen from the age of visitors by 44% over the age of 50 years; Most visitors are high school education by 48%; and 29.3% of visitors to work as private sector workers. The level of visitor satisfaction is at a value of 3.98 which is located in criterion from 3.40 to 4.19 entering the satisfied category. The dominant factor influencing visitor satisfaction are: parking space factor with a value of 4.08 providing the highest level of satisfaction, followed by a factor of 4.03 and souvenirs to the value of SAR with a value of 4.00, whereas the rate factor is a factor kepuasanya lowest levies / entrance feetourism with the value 3.84.*

Keywords: Guest - Service - Satisfaction – Visits

I. PENDAHULUAN

Dewasa ini pemerintah gencar melakukan pembangunan di berbagai bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan pembangunan disegala bidang ini salah satunya adalah melalui pembangunan di bidang kepariwisataan. Pembangunan kepariwisataan terus dilanjutkan dengan mengembangkan serta mendayagunakan sumber dan potensi pariwisata yang ada. Pembangunan kepariwisataan diharapkan dapat menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan asli daerah, memperluas kesempatan kerja terutama bagi masyarakat yang ada disekitar obyek wisata, serta mendorong pembangunan

daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya daerah. Pariwisata merupakan suatu produk yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau kebutuhan. Karena pariwisata merupakan suatu produk, maka produk itu dapat dijual kepada konsumen, dalam hal ini adalah wisatawan. Untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung maka perlu adanya pemasaran pariwisata. Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk serta nilai (Basu Awasta DH dan T. Hani Handoko, 2000).

Salah satu bauran unsur pemasaran paling berpengaruh terhadap perilaku konsumen adalah bauran pengelolaan produk. Pengelolaan produk dalam hal ini lebih menekankan bahwa konsumen/wisatawan memerlukan jenis jenis jasa dan fasilitas pelayanan tertentu. Dalam penelitian ini fasilitas pelayanan dibatasi pada: retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan pantai, kebersihan pantai, arena bermain, panggung terbuka/tempat pertunjukan, toko cederamata, SAR/kesehatan, lokasi parkir, yang dapat membuat wisatawan betah dan ingin tinggal lebih lama atau bahkan wisatawan ingin kembali lagi pada kesempatan yang lain. Dari berbagai obyek wisata di pantai selatan, parang tritis adalah obyek wisata di Kabupaten Bantul yang paling terkenal, namun demikian disepanjang pantai selatan itu ada kawasan pantai yang akhir-akhir ini banyak dikunjungi oleh wisatawan yaitu pantai Kuwaru. Pantai ini terletak disebelah barat pantai parang tritis. Pantai Kuwaru ini terkenal karena dilingkungan pantai terdapat hutan pinus yang rindang sehingga terkesan sejuk tidak panas. Atas koordinasi dan campur tangan Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dalam pengembangan obyek wisata, pantai Kuwaru ini pesat berkembang. Aktifnya kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) juga berpengaruh terhadap perkembangan obyek wisata pantai ini.

Yang menjadi permasalahnya dalam penelitian ini adalah :

1. Sampai di tingkat manakah tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta?
2. Fasilitas apakah yang paling tinggi menyumbang tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta?

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui secara mendalam mengenai:

1. Karakteristik pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta.
2. Tingkat kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta.
3. Faktor yang paling dominan memberikan sumbangan tingkat kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta.

II . TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah merupakan keseimbangan antara harapan dengan persepsi seseorang, sedangkan (Engel,1995) berpendapat bahwa kepuasaan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan suatu fungsi yang bertingkat secara relative dari suatu harapan dan atau suatu penampakan hasil yang diterima. Seseorang akan memiliki pengalaman dalam satu atau beberapa jenis kepuasan, jika hasil yang diperoleh lebih dari yang diharapkan, maka orang tersebut akan mendapatkan kepuasaan pada tingkat tinggi (sangat Puas). Jika hasil yang diterima sama dengan yang yang diharapkan maka orang tersbut akan merasa puas, dan jika hasil yang diterima lebih kecil dari hasil yang diharapkan maka orang tersebut merasa tidak puas atau bahkan kecewa.

B. Pengukuran Kepuasan

Mengukur kepuasan atau ketidak puasan pelanggan menurut (J.Supranto,1997) dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Demikian pula pemilihan dan aplikasi pengukuran harus mencerminkan masalah yang diteliti. Selanjutnya dikatakan bahwa pengukuran kepuasaan pelanggan menyangkut tiga faktor yaitu : (1). Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat; (2). Proses pengukuran secara normatif; (3). Instrumen dan teknik pengukuran yang digunakan dapat menciptakan indikator.Didalam pengukuran kepuasan dikenal tiga jenis ukuran kinerja yaitu : (1). Ukuran kinerja diskriptif yang menyaajikan wawasan tentang operasi suatu sistem tanpa memilih

kualitas dari operasi; (2). Ukuran kinerja evaluatif yang menyajikan suatu norma atau ukuran yang digunakan sebagai pedoman untuk menilai keadaan sebenarnya; (3). Ukuran kinerja ekonomis yang merupakan bagian dari evaluasi kinerja berdasarkan ekonomis. Pengukuran kepuasan menurut (J. Supranto, 1997) adalah : Sangat puas diberi nilai 5, memuaskan diberi nilai 4, kurang puas diberi nilai 3, tidak puas diberi nilai 2, dan sangat tidak puas diberi nilai 1.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Menurut (Engel, 1995) kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor dari dalam dan dari luar. Faktor dari dalam antara lain : sumber daya, pendidikan, pengetahuan, sikap, gaya hidup dan demografi. Sedangkan faktor-faktor dari luar adalah: budaya, sosial ekonomi, pengaruh keluarga dan situasi. Dalam penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta ini akan menggunakan faktor-faktor yang berkaitan dengan obyek wisata yaitu: retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan pantai, kebersihan pantai, arena bermain, panggung terbuka/tempat pertunjukan, toko cenderamata, SAR/kesehatan, tempat parkir.

D. Pengertian Pariwisata.

Berdasarkan asal katanya wisata ialah bepergian atau melancong untuk bersenang-senang (Soekadijo, 1995). McIntosh (1972) mengartikan pariwisata ialah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah, serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan dan pengunjung lain. Pariwisata adalah kegiatan seseorang dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan perbedaan pada waktu kunjungan dan motivasi kunjungan. Menurut Pandit (1990), pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Menurut Direktorat Perlindungan dan Pelestarian Alam (1979) rekreasi alam atau wisata alam merupakan salah satu bagian dari kebutuhan hidup manusia yang khas dipenuhi untuk memberikan keseimbangan, keserasian, ketenangan dan kegairahan

hidup, dimana rekreasi alam atau wisata alam adalah satu bentuk pemanfaatan sumberdaya alam yang berlandaskan atas prinsip kelestarian alam. Wisata Alam. Banyak jenis wisata apabila dilihat dari obyek wisata yang dituju diantaranya adalah wisata alam yaitu perjalanan yang memanfaatkan potensi sumber daya alam dan lingkungannya sebagai objek tujuan wisata, wisata bahari yaitu wisata menikmati keindahan laut, wisata Sejarah adalah berkunjung ke tempat-tempat peninggalan sejarah seperti : Museum, Prasasti, Candi, dll., wisata religi yaitu perjalanan mengunjungi tempat-tempat khusus bagi umat beragama, biasanya seperti tempat ibadah ataupun makam. Wisata Budaya yaitu berwisata dengan tujuan mengenali adat dan budaya daerah setempat. wisata pendidikan merupakan program wisata yang dipadukan dengan program pendidikan di dalamnya. Biasanya jenis wisata ini dilaksanakan oleh sekolah-sekolah guna mendukung pelajaran di sekolah yang bersangkutan.

E. Wisata Bahari (pantai/laut)

Pantai Kuwaru adalah merupakan tempat wisata bahari/pantai/laut, secara garis besar wisata pantai biasanya melibatkan tiga unsur pokok yaitu:

(1). Manusia, sebagai subyek pelaku; (2). Tempat, sebagai obyek tujuan wisata; (3). Waktu yang dihabiskan dalam melakukan aktifitas wisata. Menurut Edward Inskeep (1991), ada lima unsur penting yang melekat pada suatu obyek wisata, yaitu: Daya tarik, Prasarana Wisata, Sarana Wisata, Infrastruktur, Masyarakat, Lingkungan, dan Budaya

F. Pengertian Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang memiliki waktu luang sementara dan sengaja mengunjungi suatu tempat yang jauh dari rumahnya, dengan tujuan untuk mencari pengalaman "baru" yang tidak ditemukan dalam kegiatannya sehari-hari. Masyarakat lokal ialah pihak yang paling banyak akan menerima dampak dari kegiatan wisata yang dikembangkan. Menurut pengelola pantai Kuwaru Bapak Tri Priyono SE,MSi, dalam kunjungannya ke Pantai Kuwaru, ada beberapa hal yang harus diperbaiki untuk lebih menarik minat pengunjung ke Pantai Kuwaru. Misalnya, layanan

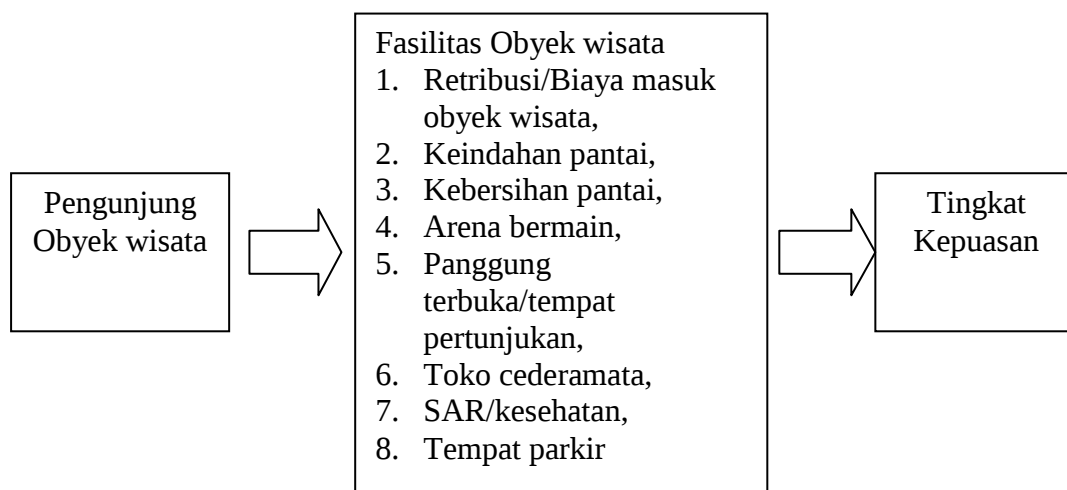
terhadap kebersihan lingkungan pantai dan keamanan pengunjung, sarana transportasi akses jalan yang menuju pantai perlu diperlebar sehingga bus berbadan besar mudah untuk masuk lokasi, serta arena bermain penunjang lainnya.

G. Kerangka Pikir

Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai Kuwaru Sanden Bantul yang ditinjau dari 8 atribut/fasilitas yang ada di dalam obyek wisata tersebut yang terdiri dari : retribusi/Biaya masuk obyek wisata, keindahan pantai, kebersihan pantai, arena bermain, panggung terbuka/tempat pertunjukan, toko cederamata, SAR/keesehatan, tempat parkir dapat dituangkan kedalam pola pikir sebagai berikut :

Gambar 1

Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai Kuwaru



III. METODE PENELITIAN

A. Variabel dan Definisi Operasional

1). Variabel

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus penelitian untuk diamati. Variabel tersebut sebagai atribut dari sekelompok obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok itu (Suharsimi Arikunto, 2000). Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yaitu variabel dependen adalah tingkat kepuasan pengunjung dan variabel independen atau variabel bebas adalah fasilitas yang

terdapat di Obyek Wisata Pantai Kuwaru Bantul Yogyakarta terdiri dari:retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan pantai, kebersihan pantai, arena bermain, panggung terbuka/tempat pertunjukan, toko cederamata, SAR/keesehatan, tempat parkir.

2). Karakteristik pengunjung.

Karakteristik responden/pengunjung dilihat dari variabel Jenis kelamin , Asal daerah (DIY, Luar DIY), Umur (Kurang 20 th, 20 - 30 tahun, 30 - 40 tahun, 40 - 50 diatas 50, Pendidikan (SMP, SLTA, PT), Pekerjaan (Petani, Swasta, PNS, Wiraswasta, Pelajar/mahasiswa, ABRI)

B. Populasi dan Sampel Responden

Menurut Sugiono (2004:72) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung obyek wisata pantai Kwaru Sanden Bantul Yogyakarta yang diambil selama pertengahan Mei s/d pertengahan bulan Juni, populasi diambil pada bulan tersebut karena pada bulan tersebut jumlah pengunjungnya banyak. Sedangkan Sampel adalah bagian dari populasi. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui jumlahnya (populasi tak terhingga) sehingga untuk menentukan ukuran sampel, peneliti berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Malhotra (2004:103) menyatakan bahwa besarnya sampel yang diambil dapat ditentukan dengan mengalikan banyaknya item variabel-variabel yang diamati dengan 4 atau 5 kali banyaknya item-item variabel yang diamati atau diobservasi. Dengan demikian karena jumlah variabel yang diamati berjumlah 8, maka sampel minimalnya berjumlah 8, maka sampelnya minimal $4 \times 8 = 40$. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 pengunjung obyek wisata Kwaru Bantul, jumlah sampel ini telah melebihi batas minimal. Dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dalam pengambilan sampel. Metode ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang

kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang keteluhan ditemui cocok sebagai nara sumber data (Sugiono,2004:77)

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi (Sugiyono,2004). Sedangkan data sekunder dalam penelian ini sebagai pelengkap data primer berupa keterangan-keterangan, catatan-catatan, maupun teori-teori yang mendukung penelitian ini.

D. Metode Analisis Data

1). Analisis Kualitatif

Metode Analisis Kualitatif adalah analisis yang dilakukan dengan perbandingan dan penafsiran jawaban kuesioner. Hasil perbandingan dan penafsiran jawaban tersebut kemudian diambil suatu kesimpulan. Medode analisis kualitatif salah satunya dianalisis dengan cara membuat tabel hasil perbandingan jawaban responden sehingga nantinya didapat perbandingan dan penafsiran berdasarkan jawaban kuesioner tersebut.

2). Metode Analisis Kuantitatif

Metode ini menggunakan perhitungan statistik atau matematika. Hasil analisis diperoleh dari informasi atau data yang digunakan untuk melakukan uji tingkat kepuasan. Untuk analisa kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan analisa rata-rata hitung. Analisis ini digunakan untuk menghitung nilai rata-rata hitung tingkat kepuasan responden. Rumus yang digunakan adalah (Djarwanto, 1997).

$$Me = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan : Me : rata-rata hitung, Xi : nilai X, n: jumlah data

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai Kuwaru di Sanden Bantul Yogyakarta, menggunakan klas interval dengan rumus statistik distribusi frekuensi sebagai berikut:

- a. Range = data terbesar – data terkecil = 5 – 1 = 4

b. Klas Interval Range : jumlah kelas = $4 : 5 = 0,8$

Dari hasil kelas interval dapat di tentukan kriteria tingkat kepuasan pengunjung berikut : 1,00 – 1,79Sangat Tidak Puas, 1,80 – 2,59 Tidak Puas, 2,60 – 3,39 Kurang Puas, 3,40 – 4,19 Puas, 4,20 – 5,00Sangat Puas

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1). Uji Validitas

Validitas menurut Suharsimi Arikunto (2002) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r statistik dengan $n = 75$ atau $df = n-2 = 73$ dan dengan tingkat signifikansi 0.05 maka didapat nilai $r \text{ tabel} = 0,2272$, sedang $r \text{ hitung}$ untuk Harga Karcis 0,710; Keindahan Pantai 0,754; Kebersihan Pantai 0,667; Arena Bermain 0,622; Panggung Terbuka 0,542; Toko Cindera Mata 0,612; Tim Sar 0,669; Tempat Parkir 0,588. Karena semua item memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,2272) maka semua item dinyatakan valid.

2). Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya tersebut diulang. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Metode Cronbach Alpha digunakan untuk mencari nilai atau bentuk skala. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$ (Ghozali,2005).

Jadi dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka kuisioner yang diuji dinyatakan reliabel
- Jika nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka kuisioner yang diuji dinyatakan tidak reliabel .

Item-item yang tidak gugur pada uji validitas kemudian dimasukan pada uji reliabilitas. Setelah dihitung dengan bantuan program SPSS maka dapat diketahui nilai reliabilitas (cronbach's alpha) untuk masing-masing variabel berikut ini : Hagra Karcis 0,765; Keindahan Pantai 0,756; Kebersihan Pantai 0,772; Arena Bermain 0,784; Panggung Terbuka 0,793; Toko Cindera Mata 0,785; Tim Sar 0,774; Tempat Parkir 0,787. Karena nilai Cronbach Alpha untuk ke delapan variabel, nilai di atas 0,60, maka alat ukur tersebut reliabel atau telah memenuhi syarat realibitas.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Kualitatif

Analisa kualitatif ini digunakan untuk mengetahui karakteristik pengunjung obyek wisata pantai Kwaru berdasarkan jenis kelamin, asal daerah, umur, pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan hasil kuisiner diperoleh karakteristik pengunjung obyek wisata pantai Kuwaru sebagai berikut :

- 1). Karakteristik pengunjung berdasarkan Jenis Kelamin: pengunjung laki-laki sebanyak 40% dan pengunjung perempuan sebanyak 60% hal ini menggambarkan bahwa pengunjung jenis kelamin perempuan lebih senang wisata ke pantai dibanding laki-laki.
- 2). Asal daerah (DIY, Luar DIY) diketahui bahwa jumlah yang berkunjung ke obyek wisata pantai kuwaru menurut asal daerah adalah: berasal dari DIY sebanyak 69,3% dan pengunjung yang berasal dari luar DIY sebanyak 30,7%.
- 3). Karakteristik pengunjung berdasarkan umur: pengunjung pantai kwaru terbesar usia diatas 50 tahun sebanyak 44%, usia kurang 20 tahun sebanyak 20% , usia 30 – 39 tahun sebanyak 12 % dan yang paling sedikit usia 40 – 49 tahun sebanyak 14,7% dan yang paling sedikit usia 20 – 29 tahun yaitu 9,3%

- 4). Karakteristik pengunjung berdasarkan tingkat pendidikan: pengunjung pantai Kuwaru terbanyak dengan tingkat pendidikan SLTA sebesar 48%, pengunjung dengan tingkat pendidikan SLTP sebanyak 20%, pengunjung dengan tingkat pendidikan PT sebanyak 25,3% dan yang paling sedikit pengunjung dengan tingkat pendidikan SD sebesar 6,7%.
- 5). Karakteristik pengunjung berdasarkan pekerjaan: pengunjung terbanyak bekerja di swasta sebesar 29,3% kemudian disusul pengunjung yang memiliki pekerjaan pelajar dan mahasiswa sebesar 27,7%, dan diikuti petani dan PNS masing masing sebesar 16%. Sedangkan yang paling sedikit yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/POLRI yaitu sebesar 4%

B. Analisa Kuantitatif.

Dalam analisa kuantitatif ini menggunakan mean aritmatik (rata-rata hitung) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru, berdasarkan retribusi/biaya masuk obyek wisata, keindahan pantai, kebersihan pantai, arena bermain, panggung terbuka/tempat pertunjukan, toko cederamata, SAR/kesehatan, tempat paker. Dari mean aritmatik tersebut kemudian dibuat kelas interval dengan rumus statistik distribusi frekuensi sebagai berikut: $\text{Range} = \text{data terbesar} - \text{data terkecil} = 5 - 1 = 4$. $\text{Klas Interval Range} : \text{jumlah kelas} = 4 : 5 = 0,8$. Dari hasil kelas interval dapat ditentukan kriteria tingkat kepuasan pengunjung berikut : $1,00 - 1,79 = \text{Sangat Tidak Puas}$, $1,80 - 2,59 = \text{Tidak Puas}$, $2,60 - 3,39 = \text{Kurang Puas}$, $3,40 - 4,19 = \text{Puas}$, $4,20 - 5,00 = \text{Sangat Puas}$

- 1). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi harga karcis masuk/retribusi masuk obyek wisata diperoleh nilai 38,4 yang berada pada kriteria $3,40 - 4,19$ artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “puas”.
- 2). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi Keindahan pantai diperoleh nilai 3,93 yang berada pada kriteria $3,40 - 4,19$ artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas”
- 3). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi Kebersihan pantai diperoleh nilai 3,97 yang berada pada kriteria $3,40 - 4,19$

artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada tingkat kategori “Puas”

- 4). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi wahanan arena bermain diperoleh nilai 3,99 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas”
- 5). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi fasilitas panggung terbuka diperoleh nilai 3,99 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kwaru berada pada kategori “Puas”.
- 6). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi Fasilitas toko/kios cinderamata diperoleh nilai 4,03 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas”.
- 7). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi keberadaan tin SAR/kesehatan diperoleh nilai 4,00 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas”.
- 8). Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru dari segi tempat parkir diperoleh nilai 4,08 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas”.

Dari ke delapan factor yang dianalisis, factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung pantai kwaru tersebut yaitu: factor tempat parkir yang memberikan sumbangan tingkat kepuasan yang tertinggi disusul factor cinderamata dan SAR, sedangkan factor yang memberi tingkat sumbangan terhadap kepuasan terendah adalah factor Retribusi/Biaya masuk obyrk wisata. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas” hal ini ditunjukkan oleh besarnya angka rata-rata dari *meanarit matic* sebesar : $(3,84 + 3,93 + 3,97 + 3,99 + 3,99 + 4,03 + 4,00 + 4,08) / 8 = 3,98$.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan dalam tiga hal yaitu:

1. Karakteristik pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta menurut jenis kelamin, asal daerah, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan.
 - a. Berdasarkan jenis kelamin pengunjung, jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding jenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 60 %.
 - b. Pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta sebagian besar berasal dari DIY sendiri, yaitu sebesar 69,3 %.
 - c. Pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta terbanyak 44 % berusia di atas 50 tahun dan urutan ke dua 20 % berusia kurang dari 20 tahun.
 - d. Dilihat dari tingkat pendidikan, Pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta, terbanyak berpendidikan SLTA sebesar 48 % dan urutan ke dua dengan tingkat pendidikan PT sebanyak 25,3 %.
 - e. Pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta, sebagian besar bekerja di swasta, yaitu sebesar 29,3%.
2. Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru diperoleh nilai 3,98 yang berada pada kriteria 3,40 – 4,19 artinya pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori “Puas”.
3. Faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta tersebut yaitu : factor tempat parkir (4,08) memberikan tingkat kepuasan tertinggi, disusul factor cinderamata (4,03) dan SAR (4,00), sedangkan factor yang tingkat kepuasannya paling rendah adalah factor Retribusi/biaya masuk obyek wisata (3,84).

B. Saran.

Berdasarkan kesimpulan diatas, usul dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta, agar jumlah pengunjung meningkat dan semakin merasakan puas adalah : perlunya ditingkatkan kebersihan lingkungan dan keindahan pantai, terutama segera

ditanggulanginya masalah abrasi pantai. Untuk retribusi/biaya masuk obyek wisata perlu di kaji dan studi banding pengelolaan dengan obyek wisata pantai di daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, "*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Prektek*" Edisi Revisi V, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2000, *Manajemen Penelitian*, Edisi Baru, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Basu Swasta DH dan T Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE Yogyakarta
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2007, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta
- Edward Inskeep, 1991, *Tourism Planing, And Integrated and susutainable Development Approach*, Van Nostraed Reinold, New York.
- Fandi Ciptono, 2011, *Manajemen Jasa*, Andi Ofset, Yogyakarta
- Ghazali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Menggunakan Program SPSS*, Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- James F. Engel, Roger D. Blacwell dan Paul W. Miniard, 1995, *Perilaku Konsumen*, jilid I Binarupa Aksara, Jakarta.
- I. Supranto, 1997, *Metode Riset, Aplikasi Dalam Pemasaran*, Fakultas Ekonomi, UI
- Malhotra, N.K, 2004, *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Mc Intosh and Goeldner, 1990, *Tourism, Principles, Practices, and Philosophies* (Sixth ed), Grid Publishing, Columbus
- N. Raymond Frs, 2011, <http://raymondfrans63.wordpress.com/pemahaman-wisata-pantai/#more-436>.
- Pendit S, Nyoman, 2003, *Ilmu Pariwisata*, PT Pradnya Paramita, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung