

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Motif pariwisata sudah mengalami pergeseran menjadi pariwisata minat khusus, dari yang awalnya pariwisata konvensional (Priyanto, 2016). Wisatawan pada jenis obyek wisata minat khusus cenderung memilih yang berhubungan dengan alam, budaya dan jenis atraksi yang ditawarkan. Jenis pariwisata minat khusus yang mulai banyak diminati di Indonesia salah satunya yaitu pariwisata budaya. Jenis pariwisata budaya banyak ditemukan Indonesia salah satunya di Provinsi Jawa Tengah, menurut Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata terdapat 132 daya tarik wisata budaya (Draft Statistik Pariwisata Jawa tengah, 2018).

Wisata Candi termasuk ke dalam wisata budaya, wisatawan yang melakukan jenis wisata ini ialah sebagai bentuk usaha menikmati atau menggali ilmu tentang budaya dan ilmu lain yang ada dalam obyek wisata tersebut, misal belajar adat istiadat, kelembagaan, mengunjungi tempat bersejarah, benda bersejarah, pusat kesenian, keagamaan ataupun ikut berperan dalam acara kesenian adat, festival musik dan tarian rakyat. Wisatawan akan mendapatkan pengetahuan baru yang di tempat lain tidak dapat ditemukan (Spillane, 1993). Wisata budaya banyak dijumpai di Indonesia, seperti Candi Prambanan yang terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta, Candi Borobudur yang berlokasi di Kabupaten Magelang dan Candi Gedongsongo yang berlokasi di Kabupaten Semarang.

Pengelola kawasan wisata harus membuat prioritas terkait faktor kepuasan pengunjung, karena kepuasan terhadap wisata yang ditawarkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Kepuasan konsumen yaitu perasaan yang muncul pada seseorang setelah membandingkan antara kinerja (kenyataan) di lapangan terhadap yang diharapkan, jika konsumen memperoleh pelayanan sesuai yang diharapkan maka akan merasa puas. (Kotler&Keller, 2000).

Candi Gedongsongo merupakan benda cagar budaya yang sekarang semakin berkembang hingga menjadi destinasi wisata paling unggul di Kabupaten Semarang. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh adanya jumlah wisatawan terbanyak di Kabupaten Semarang pada tahun 2018, dengan total 672.292 orang

dengan rincian 670.610 wisatawan domestik dan 1.682 wisatawan asing (Kabupaten Semarang dalam Angka, 2018). Berdasarkan data dari BPS, jumlah wisatawan mulai tahun 2012 mengalami kenaikan yang pesat yaitu sebesar 47%, sedangkan tahun berikutnya rata-rata kenaikan sekitar 4%-17%. Jumlah wisatawan yang datang lebih dominan wisatawan domestik, bahkan jumlah wisatawan asing pertahun tidak mencapai 2% dari total wisatawan (Kabupaten Semarang dalam Angka, 2007-2016). Kenaikan pengunjung merupakan hal yang sangat baik bagi pemerintah daerah karena akan meningkatkan pendapatan daerah, akan tetapi harus diimbangi dengan kualitas produk wisata dan pelayanannya, karena adanya peningkatan wisatawan belum tentu dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal atas produk wisata yang ditawarkan. Pengunjung dalam industri pariwisata merupakan konsumen yang menggunakan produk-produk pariwisata yang ditawarkan, sehingga memuaskan pengunjung merupakan suatu keharusan dalam pengembangan pariwisata.

Candi Gedongsongo memiliki potensi yang besar untuk menarik minat wisatawan berkunjung, akan tetapi pelayanan yang ada di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo seperti pelayanan pemandu wisata masih terdapat beberapa masalah, yaitu belum tersedianya pusat informasi bagi wisatawan dan tidak adanya pemandu wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo. Pelayanan aksesibilitas dan transportasi juga terdapat kekurangan yaitu, tidak adanya akses transportasi umum menuju kawasan wisata Candi Gedongsongo dan kondisi jalan yang tidak dapat memenuhi kapasitas pengunjung sehingga terjadi kemacetan pada waktu akhir pekan (Siswanto, 2019). Permasalahan lain yaitu minimnya sarana prasarana penunjang pada pariwisata seperti, kamar mandi/toilet yang letaknya hanya di sekitar Candi 1 dan 2 membuat kesulitan pengunjung ketika melakukan tracking sampai ke candi 5 dengan jarak yang cukup jauh, kemudian fasilitas peribadatan hanya tersedia satu lokasi dengan ruangan yang sempit tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Untuk memberikan suatu kepuasan bagi pengunjung wisata, suatu destinasi wisata harusnya telah mempersiapkan sarana dan prasarana yang lengkap dan kualitas pelayanan optimal, sehingga pengunjung tersebut puas dan akan kembali ke daerah tujuan wisata tersebut. Permasalahan

tersebut tentu mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke kawasan Candi Gedongsongo.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tingkat kepuasan pengunjung wisatawan, umumnya terbagi kedalam 2 parameter yaitu karakteristik pengunjung dan fasilitas serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh obyek wisata, oleh (Wijono, 2014); (Prasetyo, 2009); (Tengkere & Sondak, 2017). Tingkat Kepuasan pengunjung ditinjau dari biaya masuk, keindahan pantai, kebersihan, wahana bermain, fasilitas panggung terbuka, keberadaan tim SAR dan tempat parkir (Wijono, 2014). Lima aspek yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terkait dengan kualitas pelayanan yaitu meliputi; aspek bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Prasetyo, 2009). Sedangkan kepuasan pengunjung menurut Tengkere & Sondak (2017) sependapat dengan Prasetyo (2009) yaitu meliputi aspek kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), ketanggapan (*responsivness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian studi analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo Semarang. Hasil kajian yang didapat berupa tingkat kepuasan pengunjung dan faktor prioritas perbaikan tingkat kepuasan di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo.

1.2 Alasan Pemilihan Wilayah Studi

Candi Gedongsongo memiliki potensi yang besar untuk menarik minat wisatawan berkunjung. Alasan lain dalam penentuan lokasi studi di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo tepatnya di Desa Candi adalah, Desa Candi sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Semarang masuk kategori kawasan lindung, dengan peruntukan cagar budaya berupa lingkungan non gedung, yang harus dilindungi dan dilestarikan. Lokasi tersebut merupakan kawasan situs purbakala yang memiliki nilai historis menarik untuk dikunjungi serta dilengkapi dengan pemandangan alam yang indah, sehingga jika di kembangkan dengan pengelolaan yang baik, maka akan menghasilkan kepuasan yang maksimal untuk pengunjung wisata.

Namun masih terdapat permasalahan di dalam kawasan objek wisata Candi Gedongsongo terkait dengan sarana dan prasarana pendukung wisata. Berdasarkan permasalahan yang ada, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam mengembangkan kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo. Sistem perencanaan pengembangan pariwisata, diperlukan adanya pengelolaan obyek wisata yang baik, yang meliputi unsur yaitu promosi, infrastruktur dan kelembagaan agar pengembangan tersebut dapat berlanjut dan sesuai sasaran yang ada. Jika sistem perencanaan tersebut berjalan dengan baik maka akan memberikan tingkat kepuasan pengunjung yang baik juga.

Permasalahan tersebut dapat diketahui secara langsung ketika observasi ke lapangan, dengan adanya permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan studi tentang analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo. Jika kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo menawarkan produk wisata yang baik dan pelayanan yang optimal, dapat meningkatkan kepuasan pengunjung wisata serta semakin meningkat pula jumlah wisatawan yang berkunjung.

1.3 Perumusan Masalah

Pengelola kawasan wisata harus membuat prioritas terkait faktor kepuasan pengunjung, karena kepuasan terhadap wisata yang ditawarkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Kepuasan konsumen yaitu perasaan yang muncul pada seseorang setelah membandingkan antara kinerja (kenyataan) di lapangan terhadap yang diharapkan, jika konsumen memperoleh pelayanan sesuai yang diharapkan maka akan merasa puas (Kotler & Keller, 2000).

Suatu obyek wisata seharusnya sudah mempersiapkan atraksi wisata yang menarik, sarana dan prasarana yang lengkap dan kualitas pelayanan yang baik supaya pengunjung yang datang akan merasa puas dan dapat kembali ke daerah tujuan wisata tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Belum tersedianya pusat informasi bagi wisatawan dan tidak adanya pemandu wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo;

- 2) Pelayanan, aksesibilitas dan transportasi juga masih banyak kekurangan, seperti tidak adanya akses transportasi umum menuju kawasan wisata Candi Gedongsongo dan kondisi kapasitas jalan tidak bisa menampung jumlah wisatawan sehingga terjadi kemacetan parah pada hari-hari libur;
- 3) Minimnya sarana dan prasarana penunjang pariwisata seperti, toilet/WC umum yang letaknya hanya di sekitar Candi 1 dan 2 membuat kesulitan pengunjung ketika melakukan tracking sampai ke candi 5 dengan jarak yang cukup jauh, kemudian fasilitas peribadatan hanya tersedia satu lokasi dengan ruangan yang sempit tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan studi penelitian terkait tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan prioritas tingkat kepuasan pengunjung. Pertanyaan penelitian (*research question*) yang dirumuskan yaitu **“Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo?”**

1.4 Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan dan sasaran dalam penulisan laporan penelitian ini yaitu:

1.4.1 Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo.

1.4.2 Sasaran

Adapun sasaran yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan di atas yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo;
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo dan
3. Menemukan faktor yang menjadi prioritas perbaikan pada tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dengan adanya penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo bagi *stakeholder*, diantaranya adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo, yang terdiri dari 5 kategori pengelompokan yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.
2. Dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan pada produk ataupun kualitas pelayanan wisata sesuai dengan penempatan pada diagram kartesius IPA, sehingga diharapkan produk wisata yang ditawarkan dan kualitas pelayanan semakin baik, hal ini akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam laporan penelitian ini terdiri dari ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah.

1.6.1 Ruang Lingkup Materi

Fokus penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo. Adanya tingkat kepuasan tersebut agar lebih mengetahui faktor prioritas perbaikan tingkat kepuasan di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo.

Materi yang dikaji dalam penyusunan laporan penelitian ini yaitu terkait dengan analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo. Adapun materi yang dikaji meliputi:

1. Kajian Tingkat Kepuasan
Substansi pada kajian tingkat kepuasan membahas terkait dengan kajian kepuasan secara umum:
 - a. Pengertian kepuasan;
 - b. Pengukuran kepuasan;
 - c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan dan
 - d. Dimensi kepuasan.

2. Kajian Pariwisata

Kajian Pariwisata berkaitan dengan penyediaan berbagai fasilitas sehingga wisatawan dapat tertarik dan menaruh minat untuk berwisata ke suatu obyek wisata.

- a. Pengertian pariwisata;
- b. Unsur pariwisata;
- c. Fasilitas pendukung objek daya tarik wisata;
- d. Profil wisatawan;
- e. Karakteristik Wisatawan
- f. Wisata budaya;
- g. Ciri-ciri warisan budaya;
- h. Upaya pelestarian dan pemanfaatan bangunan bersejarah dan
- i. Sistem dan manajemen pengelolaan objek wisata.

1.6.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah dalam penelitian ini yaitu kawasan objek wisata Candi Gedongsongo, yang terletak di Desa Candi Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang. Desa Candi memiliki luas wilayah 245.490 ha dan ketinggian 1200m-1400m dpl. Objek wisata Gedongsongo secara geografis terletak di $110^{\circ}20'27''$ BT dan $7^{\circ}14'3''$ LS. Adapun batas-batas wilayah yang ada pada objek Gedong Songo yang terletak di Desa Candi yaitu:

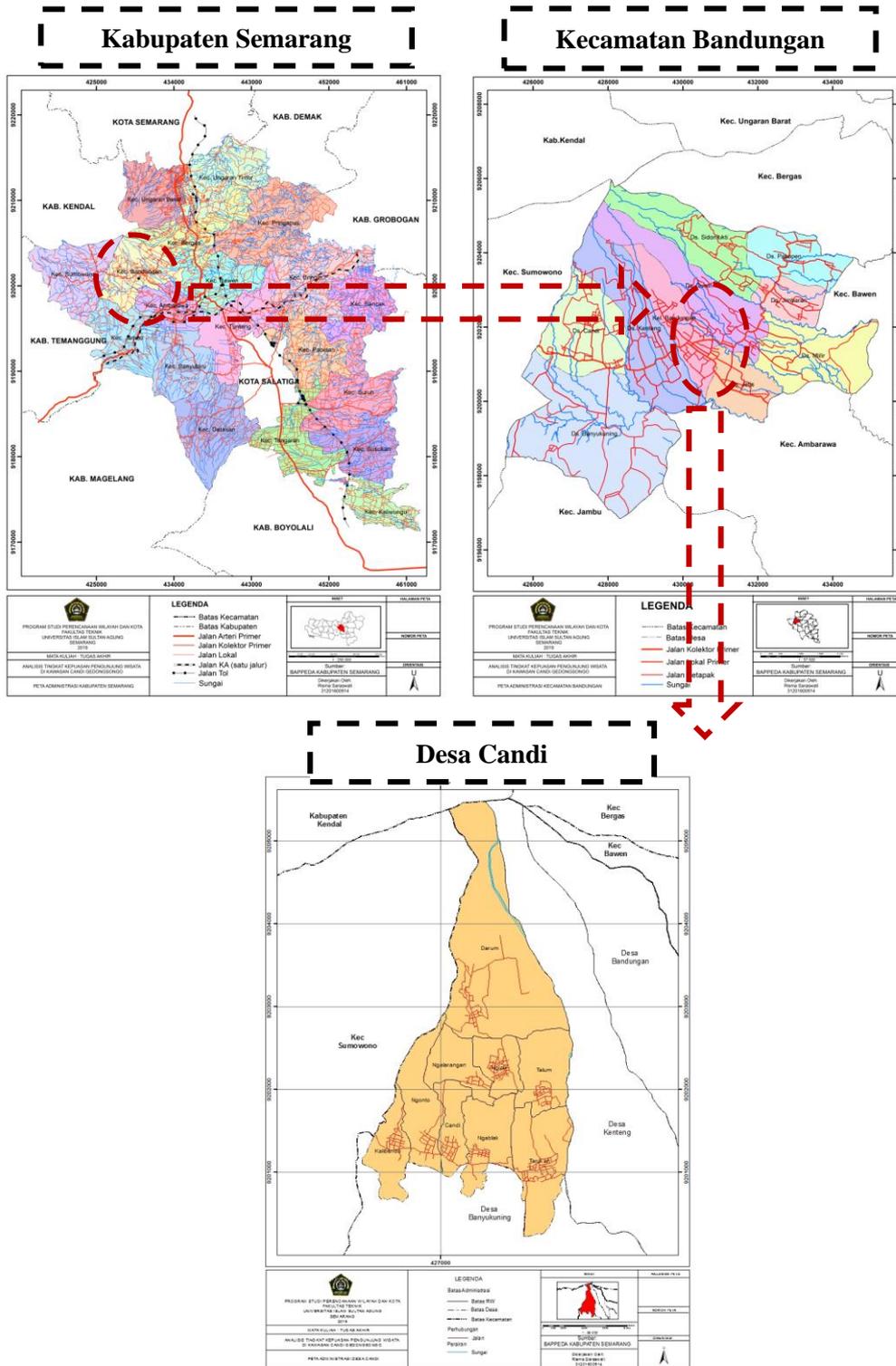
Sebelah Utara : Gunung Ungaran;

Sebelah Selatan : Desa Banyukuning, Kecamatan Bandungan;

Sebelah Timur : Desa Kenteng, Kecamatan Bandungan dan

Sebelah Barat : Desa Jubelan, Kecamatan Sumowono.

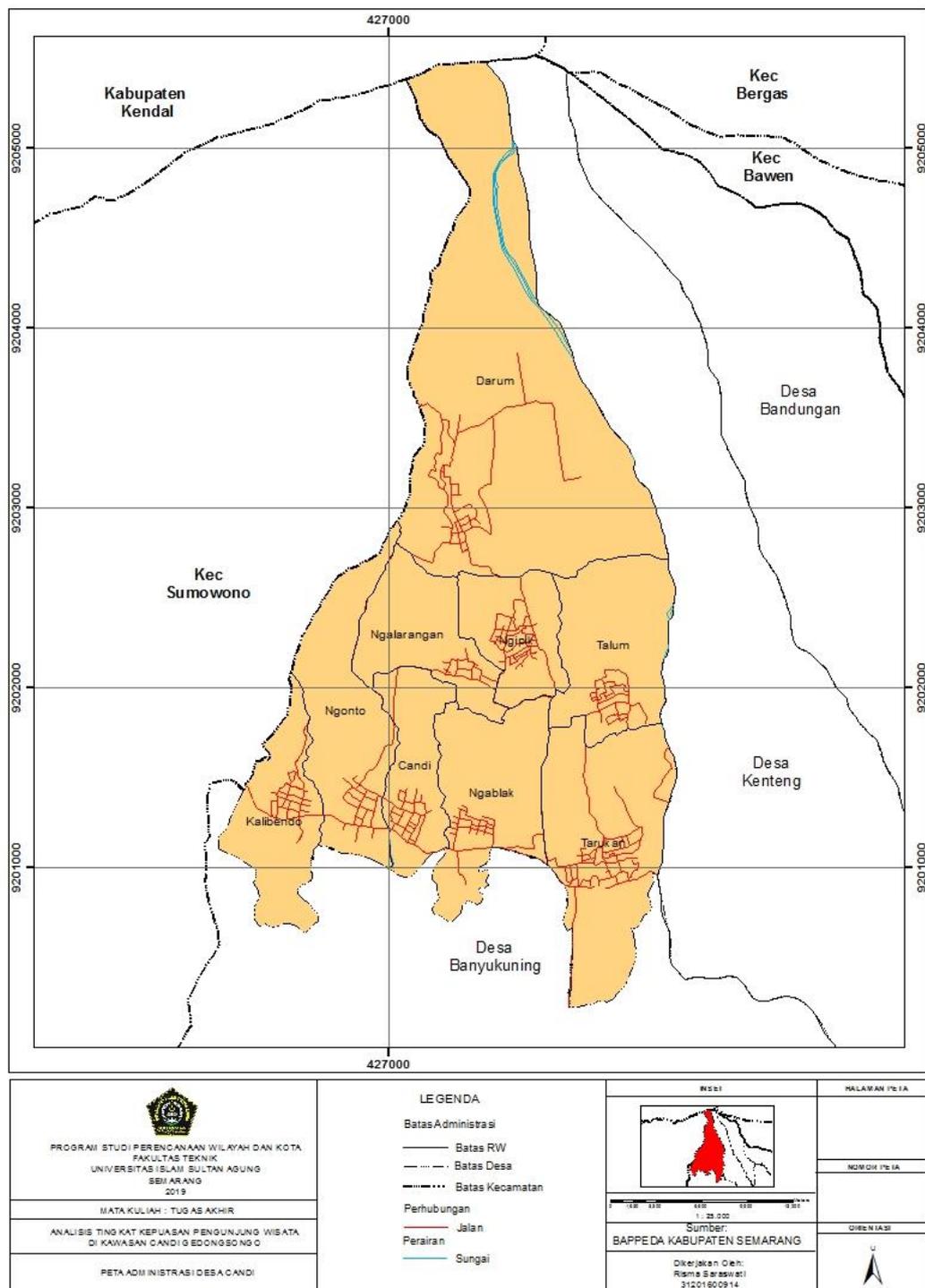
(Peta batas administrasi Desa Candi dapat dilihat di halaman 9)



Gambar 1.1

Peta Konstelasi Wilayah Studi Desa Candi Terhadap Kabupaten Semarang

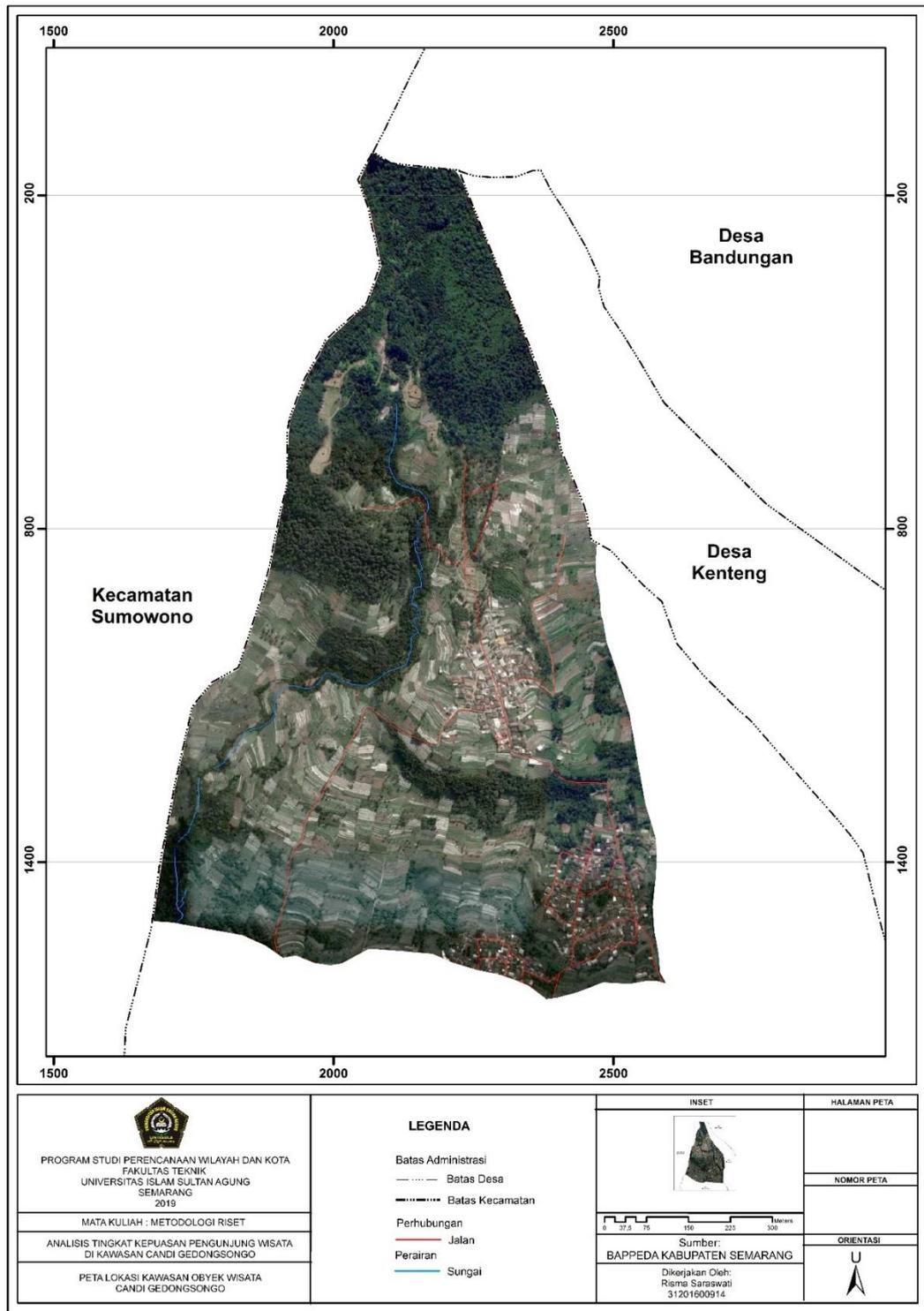
Sumber: Bappeda Kabupaten Semarang, 2019



Gambar 1.2

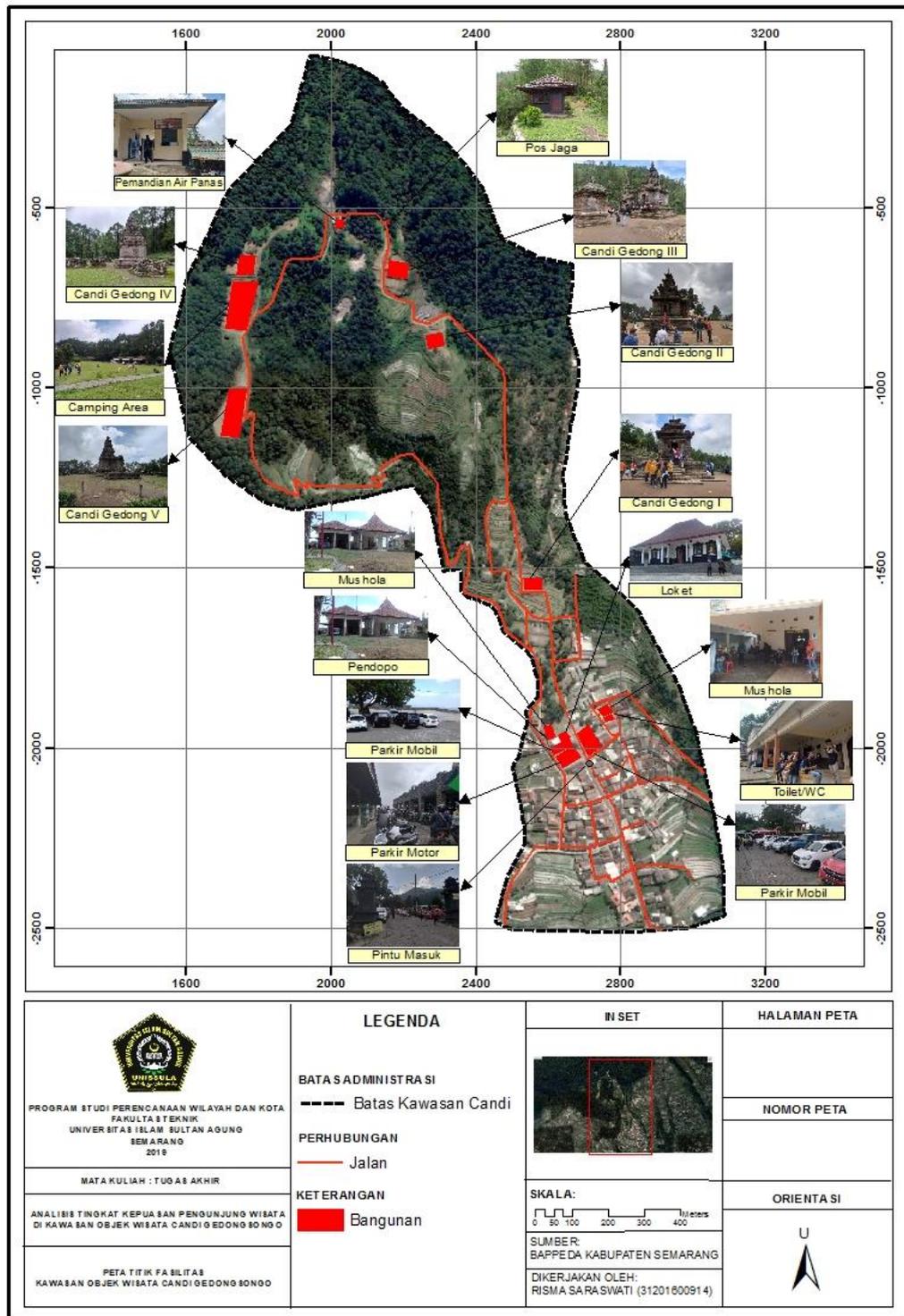
Peta Batas Administrasi Desa Candi

Sumber: Bappeda Kabupaten Semarang, 2019



Gambar 1.3
Peta Kawasan Obyek Wisata Candi Gedongsongo

Sumber: Hasil Analisis, 2019



Gambar 1.4

Peta Titik Fasilitas di Kawasan Obyek Wisata Candi Gedongsongo

Sumber: Hasil Analisis, 2019

1.7 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian merupakan jurnal penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai bahan pembandingan dan pembeda dalam penelitian yang akan dilakukan. Adapun jurnal yang digunakan sebagai acuan yaitu:

Tabel I.1
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi, Tahun Penelitian	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Lokus Desa Candi						
1	Kohar Sulistyadi (dalam Jurnal Ekonomi Bisnis & Kewirausahaan Vol. III, No 2, Agustus 2014)	Pengembangan Sistem Ekowisata Candi Gedong Songo di Kabupaten Semarang	Candi Gedongsongo, Kabupaten Semarang, 2014	Memberikan rumusan dan saran perbaikan upaya melestarikan Candi Gedong Songo sebagai warisan budaya bangsa dan mendorong optimalisasi peran Candi Gedong Songo agar memberikan manfaat bagi masyarakat	Analisis Kualitatif	Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap peninggalan bersejarah Candi Gedong Songo yang merupakan warisan budaya bangsa, bahkan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan akan mengganggu pesona keindahan alam Candi Gedong Songo. Upaya yang dilakukan yaitu sosialisasi kepedulian dan membangun kesadaran masyarakat terhadap warisan budaya seperti Candi Gedong Songo. Berdasarkan FGD upaya optimalisasi peran Candi Gedong Songo perlu ditingkatkan, sehingga mampu memberi kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal Kabupaten Semarang
Fokus Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata						

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi, Tahun Penelitian	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Jemadi dan Bambang Sugeng D (dalam Jurnal MAKSIPRENEUR Vol. VI No.1, Desember 2016 hal 37-54 Fakultas Ekonomi Universitas Proklamasi 45	Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Candi Prambanan dan Ratu Boko di Kabupaten Sleman DIY	Candi Prambanan dan Ratu Boko Kabupaten Sleman DIY, 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui karakteristik wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Prambanan dan Ratu Boko, di Kabupaten Sleman, Yogyakarta 2. Mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Prambanan dan Ratu Boko di Kabupaten sleman, Yogyakarta 3. Mengetahui jasa dan fasilitas layanan yang paling dominan memberikan sumbangan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Prambanan dan Ratu Boko di Kaupaten Sleman, Yogyakarta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis Kualitatif 2. Analisis kuantitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik wisatawan domestik dalam bentuk prosentase (usia, jenis kelamin, asal daerah, tingkat pendidikan, pekerjaan wisatawan) 2. Tingkat kepuasan wisatawan domestik terhadap candi prambanan dan ratu boko berdasar (biaya masuk, keindahan candi, pelayanan, keamanan, promosi) secara umum berada pada kategori puas 3. Faktor yang paling dominan dalam memberikan sumbangan terhadap tingkat kepuasan wisatawan domestik candi prambanan dan Ratu Boko adalah keindahan
2	Djoko Wijono (dalam jurnal MAKSIPRENEUR	Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru	Pantai Kuwaru Sanden, Bantul	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui karakteristik pengunjung Obyek 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis Kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik wisatawan meliputi usia, jenis kelamin, asal daerah, tingkat pendidikan,

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi, Tahun Penelitian	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
	Vol IV, No 1 2014, hal 22-35	Sanden Bantul Yogyakarta	Yogyakarta, 2014	Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta 2. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta 3. Mengetahui faktor yang paling dominan memberikan sumbangan tingkat kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Yogyakarta	2. Analisis kuantitatif	pekerjaan disajikan dalam bentuk presentase 2. Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru berada pada kategori puas 3. Faktor paling dominan yang memiliki tingkat kepuasan pengunjung tertinggi yaitu tempat parkir
3	Dwi Prasetyo (Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang 2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang	Pantai Kartini Rembang, 2009	Mengetahui pengaruh pada 5 aspek yaitu: 1. Aspek bukti langsung 2. Aspek kehandalan 3. Aspek ketanggapan 4. Aspek jaminan 5. Aspek empati	Analisis Kuantitatif Deskriptif	Lima variabel yang telah ditetapkan menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti jika kelima aspek tersebut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan maka akan disertai dengan peningkatan kepuasan pengunjung Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi, Tahun Penelitian	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
4	Ellen Grace Tangkere dan Lorraine. W. Th. Sondak (dalam jurnal Agri-SosioEkonomi Unsrat, ISSN 1907-4298, Vol. 13 No. 1, Januari 2017 : 35-46	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon	Wisata Puncak, Desa Rurukan Kota Tomohon, Kelurahan Tomohon Timur, Kota Tomohon, 2017	1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik 2. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan jumlah pengunjung	Analisis Kuantitatif Deskriptif	1. Pengunjung di Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon secara umum sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. 2. Tingkat kepentingan yang tinggi pada indikator kualitas pelayanan tetapi kinerja yang diberikan masih rendah maka perlu ditingkatkan.
5	Ibnu Al Taufiq (Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Boga, Universitas Negeri Yogyakarta)	Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul	Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul, 2015	Mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan rumah makan di pantai Drini.	1. Analisis Kualitatif 2. Analisis kuantitatif	Tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori “tidak puas”. Penilaian skor kinerja yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat harapan lebih besar daripada tingkat kenyataan ($Y > X$).
6	Ruknal Sani Nur Wafa (Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto)	Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas	Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas, 2017	1. Mengetahui tingkat kepuasan para pengunjung Objek Wisata Dreamland. 2. Menyusun strategi untuk membentuk kepuasan konsumen yang berkelanjutan menggunakan analisa	Analisis Kuantitatif Deskriptif	1. Penilaian tingkat kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Dreamland memiliki nilai indeks kepuasan tinggi, hal ini berarti pengunjung merasa puas. 2. Hasil analisis SWOT diperoleh bahwa terdapat 4 strategi yang harus dilakukan terhadap kualitas pelayanan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi, Tahun Penelitian	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
				SWOT agar Dreamlad semakin maju dan berkembang di masa mendatang.		
Penelitian yang Sedang Dilakukan						
7	Risma Saraswati	Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata di Kawasan Obyek Wisata Candi Gedongsongo	Desa Candi Kecamatan Bandungan Semarang, 2019	Mengkaji tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan Candi Gedongsongo	Analisis Kuantitatif Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> - Karakteristik pengunjung wisata - Tingkat kepuasan pengunjung wisata - Faktor prioritas perbaikan pada tingkat kepuasan pengunjung

Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2019

Berdasarkan tabel keaslian penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengunjung wisata pada umumnya terbagi kedalam 2 parameter yaitu karakteristik pengunjung dan fasilitas serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh obyek wisata. Pada parameter karakteristik pengunjung terdiri dari beberapa variabel yaitu usia, jenis kelamin, asal daerah, tingkat pendidikan, dan pekerjaan wisatawan. Parameter fasilitas serta kualitas pelayanan pada obyek wisata terdiri dari variabel yang meliputi biaya masuk, keindahan obyek wisata, kebersihan, wahana bermain, fasilitas penunjang, keberadaan tim SAR dan tempat parkir (Wijono, 2014).

Parameter kepuasan pengunjung terdiri dari beberapa variabel yaitu biaya masuk, keindahan obyek wisata, pelayanan, keamanan dan promosi (Jemadi & Bambang, 2016) sedangkan menurut Prasetyo (2009) parameter kepuasan pengunjung terdiri dari variabel yang terdiri atas aspek bukti langsung, aspek kehandalan, aspek ketanggapan, aspek jaminan dan aspek empati.

Parameter dalam penelitian ini digunakan untuk membahas analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan Candi Gedongsongo ialah karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung dan faktor utama yang memberikan prioritas pada tingkat kepuasan pengunjung.

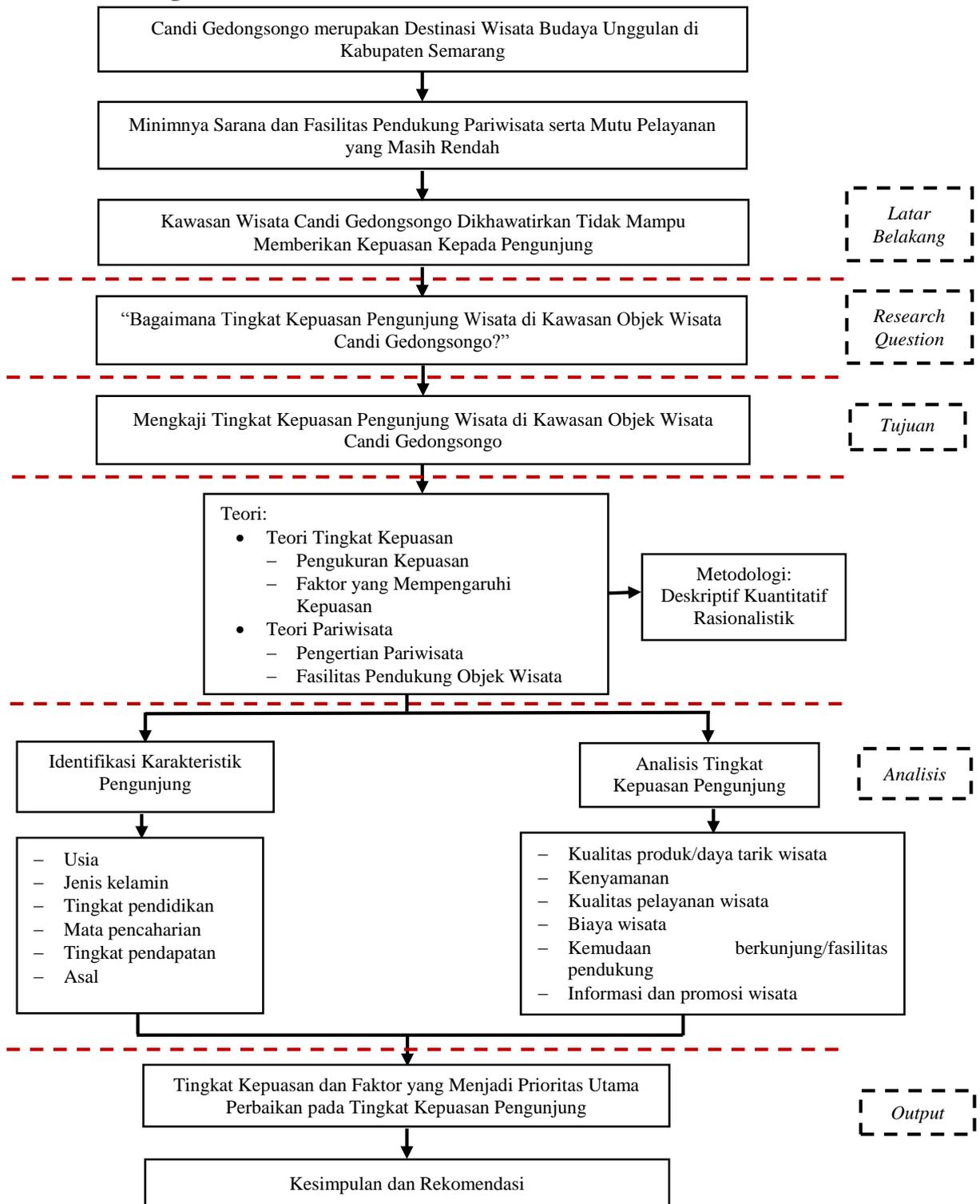
Variabel yang digunakan dalam karakteristik wisatawan terbagi menurut usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, matapencaharian, tingkat pendapatan dan asal wisatawan. Adapun variabel yang digunakan dalam parameter tingkat kepuasan pengunjung yaitu kualitas produk (daya tarik wisata) dan kenyamanan. Serta variabel yang digunakan dalam parameter faktor utama yang memberikan prioritas pada tingkat kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan, biaya, kemudahan berkunjung/fasilitas pendukung dan informasi promosi wisata.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian di atas, adapun yang membedakan antara penelitian yang saya lakukan dengan penelitian sebelumnya terletak dari substansi yang dibahas serta variabel yang digunakan dalam penelitian. Pertama adalah substansi yang dibahas mengkaji faktor utama yang memberikan prioritas pada tingkat kepuasan pengunjung. Kedua adalah variabel yang digunakan antara lain pada parameter kepuasan pengunjung meliputi kualitas produk (daya tarik wisata) dan kenyamanan. Pada variabel faktor utama yang memberikan

prioritas pada tingkat kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan, biaya, kemudahan berkunjung/fasilitas pendukung dan informasi promosi wisata.

Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis kuantitatif. Adapun alat analisis menggunakan analisis distribusi frekuensi untuk mengetahui karakteristik wisatawan dan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo serta faktor prioritas perbaikan pada tingkat kepuasan pengunjung.

1.8 Kerangka Pikir



Gambar 1.5 Kerangka Pikir

Sumber: Hasil Analisis, 2019

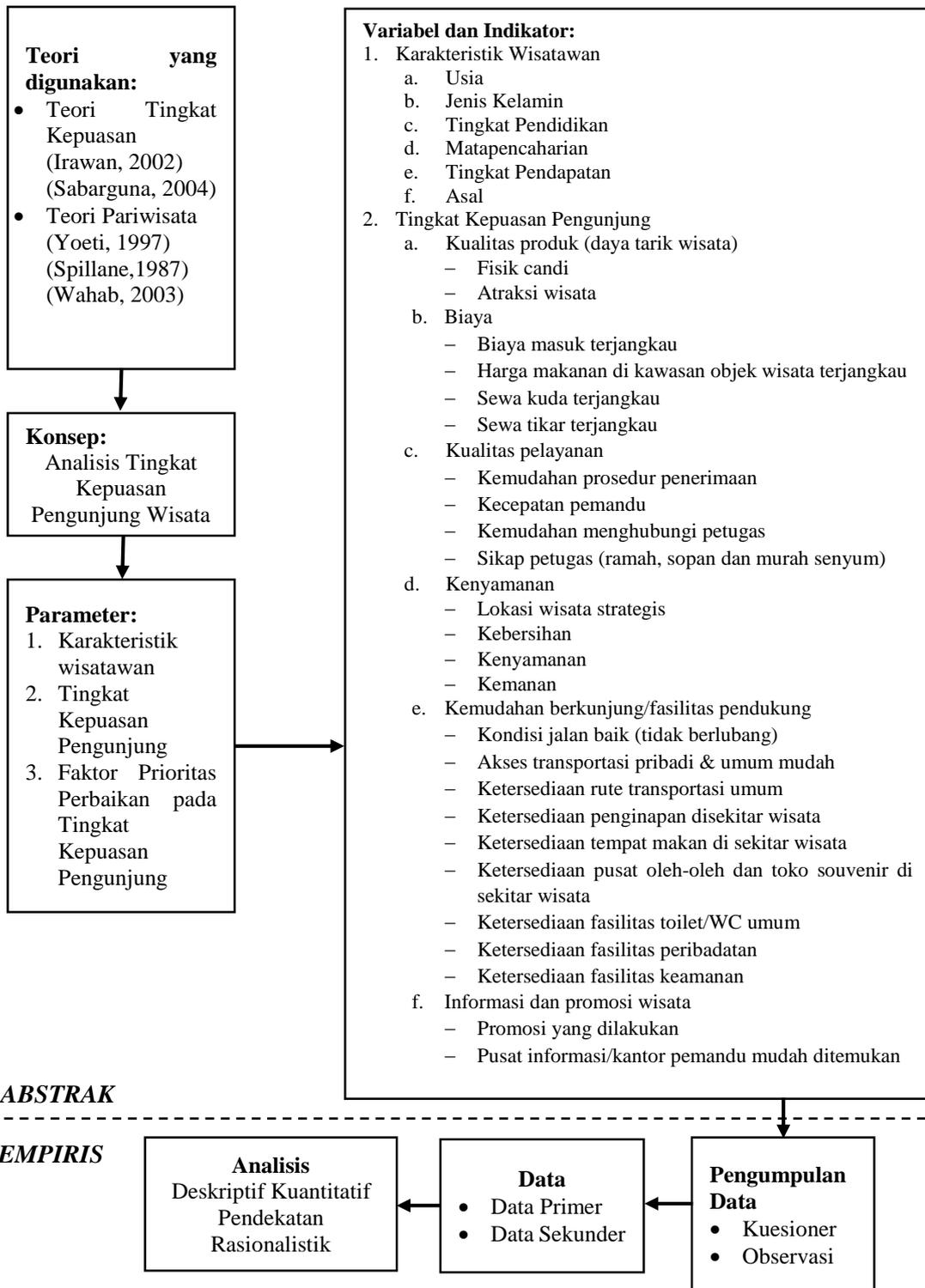
1.9 Metodologi

Metode penelitian merupakan tahapan untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara ilmiah, dan data tersebut dimaksudkan untuk tujuan tertentu (Sugiyono, 2015). Cara ilmiah berarti suatu kegiatan penelitian atas dasar karakteristik keilmuan yang bersifat rasional, empiris, dan sistematis. Rasional dalam suatu penelitian diartikan sebagai tahap yang dilakukan tersebut masuk akal dan dapat dipahami serta dimengerti oleh manusia.

Empiris merupakan tahapan yang dilakukan dalam penelitian tersebut dapat diamati oleh indera manusia, sehingga siapapun dapat mengerti terhadap tahapan yang dilakukan. Sistematis adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam suatu kegiatan penelitian bersifat logis. Adanya metodologi penelitian karena mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu, yaitu untuk penemuan, pembuktian serta pengembangan. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memecahkan masalah, sehingga masalah tersebut kedepannya tidak terulang kembali.

1.9.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata di Kawasan Wisata Candi Gedongsongo” adalah metode deduktif, dengan teknik deskriptif kuantitatif (*quantitative approach*) melalui pendekatan secara rasionalistik. Metode deduktif merupakan penelitian yang bersifat umum menjadi khusus yang memiliki pengertian bahwa penelitian dimulai pada hal umum kemudian menuju pada hal yang khusus (Rahmat, 2009). Teori yang sudah dikaji kemudian dibuktikan dengan kondisi yang ada dilapangan. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang menampilkan data berupa kata-kata, gambar atau foto dan tidak berbentuk angka. Metode kuantitatif merupakan penelitian yang hasilnya berupa jawaban atas suatu masalah (Sugiyono, 2015). Masalah merupakan satu kondisi menyimpang atas apa yang terjadi sesungguhnya. Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan angka, dimulai dari tahap pengumpulan data, penerjemahan data dan tahap penampilan data (Arikunto, 2006). Metodologi penelitian yang menggunakan pendekatan rasionalistik harus menggambarkan obyek penelitian supaya tetap berada pada konteks yang sama.



Gambar 1.6 Desain Metode Penelitian Kuantitatif

Sumber: Hasil Analisis, 2019

1.9.2 Tahapan Penelitian

Adapun tahap penelitian sebagaimana dijelaskan oleh Yunus (2009) yaitu:

A. Tahap Persiapan

Tahap persiapan yaitu menyusun dan menyiapkan semua kebutuhan awal yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk mendukung kegiatan penelitian, maka diperlukan tahapan persiapan dengan tujuan agar bisa mendapatkan data-data yang akurat di wilayah studi. Adapun tahapan persiapannya meliputi:

1. Merumuskan Masalah, Tujuan dan Sasaran

Tahap awal yang dilakukan untuk melakukan studi “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Kawasan Wisata Candi Gedongsongo” yaitu memilih dan merumuskan permasalahan, permasalahan yang diangkat untuk studi penelitian ini adalah kurang tersedianya sarana dan prasarana dan belum optimalnya pengelolaan wisata. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengkaji tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo. Sasaran yang dikaji adalah mengidentifikasi karakteristik pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo, mengetahui tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo, dan menemukan faktor yang menjadi prioritas perbaikan pada tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo.

2. Penentuan lokasi penelitian

Penentuan lokasi penelitian di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo yang berada di Desa Candi Kecamatan Bandungan, karena kawasan obyek wisata tersebut memiliki wisata alam dan budaya potensial akan tetapi masih terdapat permasalahan yaitu minimnya sarana dan prasarana penunjang pariwisata dan rendahnya kualitas pelayanan wisata sehingga muncul ide penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung wisata di lokasi tersebut.

3. Pengumpulan kajian literatur

Kajian pustaka/literatur yang berkaitan dengan tingkat kepuasan, faktor pendorong kepuasan, pengertian pariwisata dan jenis-jenis pariwisata.

4. Inventarisasi data

Pengumpulan data dilakukan terhadap data yang diperlukan sebagai bahan penelitian. Data-data bahan penelitian yang dibutuhkan dapat berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian baik melalui penyebaran kuesioner, wawancara maupun observasi. Data sekunder merupakan data yang berasal dari kajian kepustakaan atau diperoleh dari instansi/dinas terkait penelitian yang dilakukan.

5. Penyusunan teknis pelaksanaan survei

Tahap ini dimulai dari kompilasi data, teknik olah data dan menampilkan data, penentuan jumlah responden, penyusunan rancangan pelaksanaan survei, persiapan formulir pengamatan lapangan dan formulir kuesioner.

B. Tahap Pengumpulan Data

Langkah awal dalam penelitian yaitu terdapat pada teknik pengumpulan data, karena penelitian bertujuan untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2015). Jika tidak memahami dan menguasai teknik pengumpulan data, maka data yang didapatkan oleh peneliti tidak sesuai yang diharapkan. Teknik pengumpulan data sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015) terbagi dari 3 cara pengumpulan data yang terdiri dari observasi, kuesioner dan telaah dokumen, sesuai kebutuhan data peneliti. Sumber pengumpulan data menurut Sugiyono (2015) terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada peneliti, misalnya dengan cara kuesioner, wawancara atau observasi langsung di lapangan. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari data secara tidak langsung, misalnya dengan cara telaah dokumen yang berasal dari instansi maupun sumber informasi lainnya.

Tahapan pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

1. Data Primer

a. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data dengan datang langsung ke obyek penelitian, hasil yang akan diperoleh yaitu berupa gambaran dan aktivitas yang ada di obyek penelitian. Observasi bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting yang ada di kawasan objek wisata Candi

Gedongsongo. Kegiatan observasi dalam penelitian ini dapat berupa kondisi yang menyangkut aspek sarana dan prasarana wisata.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan tahap pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang telah tersusun kepada responden (Sugiyono, 2015). Kuesioner dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan faktor prioritas perbaikan tingkat kepuasan. Adapun penentuan sampel dalam pemilihan responden adalah *nonprobability sampling/sampel tidak acak* dengan menggunakan metode teknik *Purposive Sampling*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung dan pelaku wisata di obyek wisata Candi Gedongsongo yang diambil selama satu minggu. Sampel adalah bagian dari populasi. Jumlah populasi diambil dari rata-rata pengunjung wisata selama satu minggu yaitu sebesar 6.000 pengunjung. Rumus yang digunakan untuk penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu berdasarkan Isaac dan Michael adalah sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:	
λ^2	= 1
Taraf kesalahan	= 1%, 5%, 10%
P = Q	= 0,5
d	= 0,05
s	= jumlah sampel

Tabel I.2
Penentuan Jumlah Sampel

N	s		
	1%	5%	10%
1000	399	258	213
2000	498	297	238
3000	543	312	248
4000	569	320	254
5000	586	326	257
6000	598	329	259

Sumber: Isaac dan Michael (dalam Sugiyono, 2015)

Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian yaitu dengan menghitung jumlah populasi selama satu minggu 6000 pengunjung, sebesar 259 wisatawan dengan taraf kesalahan 10%. Penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel sesuai dengan teori Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2013) yaitu: penelitian dianggap layak jika memiliki ukuran sampel 30-500 responden, sehingga jumlah tersebut sudah dianggap layak untuk dilakukan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *Purposive Sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan suatu cara pengambilan sampel atas dasar ciri-ciri atau karakteristik (tujuan), hal ini berarti bahwa peneliti dalam menentukan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Pemilihan kriteria responden pada penelitian ini yaitu dengan syarat usia minimal 15 tahun, dan sedang melakukan kegiatan wisata di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan kriteria usia minimal 15 tahun sesuai pendapat (Hidayat, 2007), karena usia diatas 15 tahun sudah dianggap mengerti maksud pertanyaan dalam kuesioner dan telah dapat menentukan pilihan tempat untuk kegiatan wisata.

Selain pengunjung, responden lain yaitu dari pihak pengelola wisata dan pelaku wisata di kawasan Candi Gedongsongo, dengan proporsi 70% responden dari pengunjung dan 30% lainnya dari pengelola dan pelaku wisata.

Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner skala likert untuk menentukan nilai/bobot pada tiap-tiap item pertanyaan. Penelitian ini menggunakan beberapa pernyataan yang diukur dengan 5 skala seperti berikut:

Tabel I.3

Nilai Bobot Jawaban Responden

Option Kinerja	Bobot Jawaban	Option Kepentingan
Sangat Baik	5	Sangat penting
Baik	4	Penting
Cukup Baik	3	Cukup Penting
Tidak Baik	2	Tidak Penting
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Penting

c. Wawancara

Jenis wawancara yang dilakukan yaitu dengan wawancara terstruktur, dengan pelaksanaan yang sudah direncanakan dan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Wawancara dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah pengelola di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo, dan pelaku wisata yang meliputi pedagang makanan dan souvenir serta pemilik jasa sewa kuda dan sewa tikar di lingkungan obyek Candi Gedongsongo.

Berikut merupakan data primer yang dibutuhkan dalam penelitian:

Tabel I.4
Kebutuhan Data Primer

No	Sasaran	Nama Data	Bentuk Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Analisis karakteristik wisatawan	Karakteristik wisatawan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Usia - Jenis Kelamin - Pekerjaan - Tingkat pendidikan - Tingkat pendapatan - Asal daerah 	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner Kuesioner	Pengunjung wisata
2	Analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata	Kualitas produk (daya tarik wisata) <ul style="list-style-type: none"> - Fisik candi - Atraksi wisata 	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata
		Kenyamanan <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi wisata strategis - Kebersihan - Kenyamanan - Keamanan 	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata
		Kualitas pelayanan wisata <ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan prosedur penerimaan - Kecepatan pemandu - Kemudahan menghubungi petugas - Sikap petugas (ramah, sopan) 	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata

No	Sasaran	Nama Data	Bentuk Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
		dan murah senyum)				
		Biaya wisata – Biaya masuk terjangkau – Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau – Sewa kuda terjangkau – Sewa tikar terjangkau	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata
		Kemudahan berkunjung/fasilitas pendukung – Kondisi jalan baik (tidak berlubang) – Akses transportasi pribadi & umum mudah – Ketersediaan rute transportasi umum – Ketersediaan penginapan di sekitar wisata – Ketersediaan tempat makan di sekitar wisata – Ketersediaan pusat oleh-oleh dan toko souvenir di sekitar wisata – Ketersediaan lahan parkir – Ketersediaan fasilitas toilet/WC umum – Ketersediaan fasilitas peribadatan	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata
		Informasi dan promosi wisata – Promosi yang dilakukan – Pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan	Deskripsi hasil survei	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata

Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2019

2. Data Sekunder

Adapun data sekunder yang didapatkan untuk mendukung penelitian ini dapat diperoleh dari Internet, Buku Literatur, BPS, Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dan pihak pengelola. Berikut merupakan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian:

Tabel I.5
Kebutuhan Data Sekunder

No	Sasaran	Nama Data	Bentuk Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata	Atraksi Wisata – Sejarah kawasan Candi Gedongsongo – Jumlah dan jenis atraksi wisata yang tersedia	– Deskripsi hasil survei – Angka	Sekunder	Telaah Dokumen	– Dinas Pariwisata Kab. Semarang – Pengelola wisata Candi Gedongsongo
2	Analisis faktor prioritas utama pada tingkat kepuasan pengunjung	Fasilitas pendukung wisata Jumlah dan jenis sarana pariwisata yang tersedia, seperti: penginapan, rumah makan, pusat oleh-oleh dan toko souvenir, fasilitas peribadatan, fasilitas toilet/WC umum, lahan parkir dll.	– Deskripsi hasil survei – Angka	Sekunder	Telaah Dokumen	– Dinas Pariwisata Kab. Semarang – Pengelola wisata Candi Gedongsongo
		Informasi dan Promosi Wisata – Bentuk promosi yang dilakukan – Data sarana promosi dan informasi wisatawan	– Deskripsi hasil survei – Angka	Sekunder	Telaah Dokumen	– Dinas Pariwisata Kab. Semarang – Pengelola wisata Candi Gedongsongo

Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2019

C. Tahap Pengolahan dan Penyajian Data

Tahap pengolahan data dilakukan dengan mengumpulkan semua data yang didapat, setelah itu diolah dan diatur dalam penyajiannya supaya tersusun rapi dan

jasas, dengan demikian proses analisis yang dilakukan ditahap selanjutnya akan sistematis. Adapun proses yang dilakukan meliputi:

1. Pengolahan Data
 - a. Sorting, merupakan cara pengurutan data atas dasar kebutuhan data supaya tahap pengolahan data lebih mudah.
 - b. Analisis, merupakan proses menelaah data yang berdasarkan alat analisis yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan.
2. Penyajian Data
 - a. Deskriptif, yaitu penyajian data untuk menjelaskan data yang bersifat kualitatif;
 - b. Tabel, penyajian data dalam bentuk data numerik baik data asli ataupun data yang sudah diolah;
 - c. Diagram/grafik, penyajian data dengan model lebih sistematis berupa diagram atau grafik dari alat analisis tertentu;
 - d. Peta, yaitu menyajikan data ke dalam bentuk keruangan yang ditampilkan dengan gambar secara terukur dan terstruktur;
 - e. Foto, yaitu menyajikan data berupa gambar dari kondisi eksisting lapangan.

1.9.3 Metode dan Teknik Analisis

Metode merupakan langkah-langkah dalam melakukan analisis dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

1. Analisis distribusi frekuensi;

Analisis distribusi frekuensi dilakukan dengan membuat deskripsi atau penjelasan terhadap data yang ada tanpa menyimpulkan data tersebut (Sugiyono,2015). Penggunaan analisis distribusi frekuensi dalam penelitian ini untuk data terkait hasil kuesioner. Hasil kuesioner tersebut setelah selesai tahap pengolahan maka akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi, serta diagram/grafik dengan prosentase untuk masing-masing kelompok yang diteliti. Analisis distribusi frekuensi ini digunakan untuk analisis karakteristik pengunjung wisata di Candi Gedongsongo.

2. Analisis tingkat kepentingan/kinerja atau kepuasan pelanggan;
 Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan yaitu metode *Importance – Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan (Martila dan James) dalam (Supranto, 2011). Analisis IPA dilakukan setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada instrumen pertanyaan yang dibuat.

a) Tingkat kesesuaian

Hasil nilai yang diperoleh setelah membandingkan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) menunjukkan tingkat kesesuaian. Presentase tingkat kesesuaian yang semakin tinggi maka tingkat kepuasan konsumen (pengunjung) juga semakin tinggi. Indeks kepuasan pelanggan/pengunjung menurut Supranto (2006) merupakan hasil nilai yang diperoleh dari hasil membandingkan antara skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan.

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

xi : Skor penilaian kinerja/pelaksanaan pelayanan yang diterima

yi : Skor penilaian kepentingan/harapan pelayanan

Hasil nilai yang di dapat melalui perhitungan rumus di atas dapat diperoleh tingkat kepuasan konsumen, dengan ketentuan kategori tingkat kepuasan menurut pendapat Arikunto (1998) sebagai berikut:

Tabel I.6 Kategori Tingkat Kepuasan

No	Indeks Kepuasan Pegunjung	Keterangan
1	> 100%	Sangat Puas
2	76% - 100%	Puas
3	51% - 75%	Cukup Puas
4	40% - 50%	Tidak Puas
5	< 40%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Arikunto, 1998

b) Menentukan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

$$x = \frac{\sum xi}{n} \qquad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

x : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kenyataan

y : Skor rata-rata tingkat harapan

n : Jumlah responden

Nilai rata-rata ini merupakan titik tengah untuk membagi kuadran pada grafik Importance Perform Analysis (IPA).

- c) Menggambarkan grafik IPA (diagram kartesius) dengan nilai tingkat kinerja sebagai sumbu X (horizontal) dan nilai tingkat kepentingan sebagai sumbu Y (vertikal). Pembagian kuadran dalam grafik dapat dilakukan dengan menetapkan titik tolak (X, Y) yang dilalui dua garis berpotongan tegak lurus.

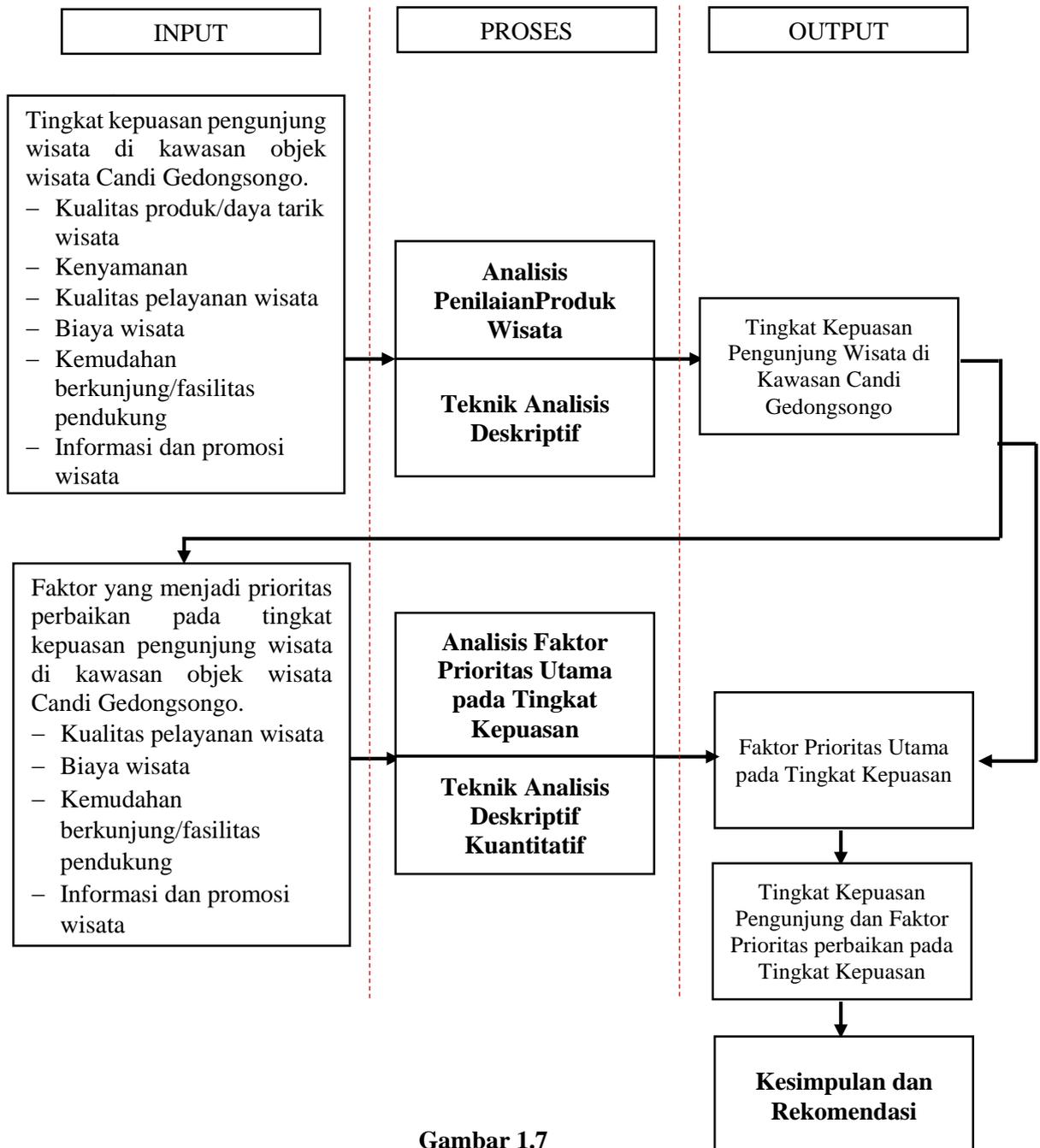
$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

x = Nilai rata-rata tingkat kinerja dari semua pernyataan

y = Nilai rata-rata tingkat kepentingan dari semua pernyataan.

1.9.4 Kerangka Analisis



Gambar 1.7

Kerangka Analisis

Sumber: Analisis Penulis, 2019

1.10 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, alasan pemilihan studi, maksud tujuan dan sasaran, ruang lingkup, kerangka pikir, keaslian penelitian, metodologi dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI TENTANG KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA

Bab ini mencakup kajian teori yang akan digunakan terkait dengan tema dan permasalahan dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM KARAKTERISTIK KAWASAN OBYEK WISATA CANDI GEDONGSONGO

Bab ini menjelaskan tentang karakteristik kondisi eksisting kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo, yang mencakup data-data pendukung dalam proses analisis data dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA DI KAWASAN OBYEK WISATA CANDI GEDONGSONGO

Bab ini menjelaskan mengenai analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata dikawasan obyek wisata candi gedongsongo serta temuan studi yang diperoleh dari keseluruhan analisis yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan analisis yang telah dilakukan serta rekomendasi yang diberikan baik untuk pemerintah, masyarakat dan stakeholder demi obyek wisata yang lebih baik di masa yang akan datang.