

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN WISATA PIJAR PARK
DESA KAJAR KABUPATEN KUDUS**

TUGAS AKHIR

TP 216012001



Disusun Oleh:

FIKI ANDRIYANTO

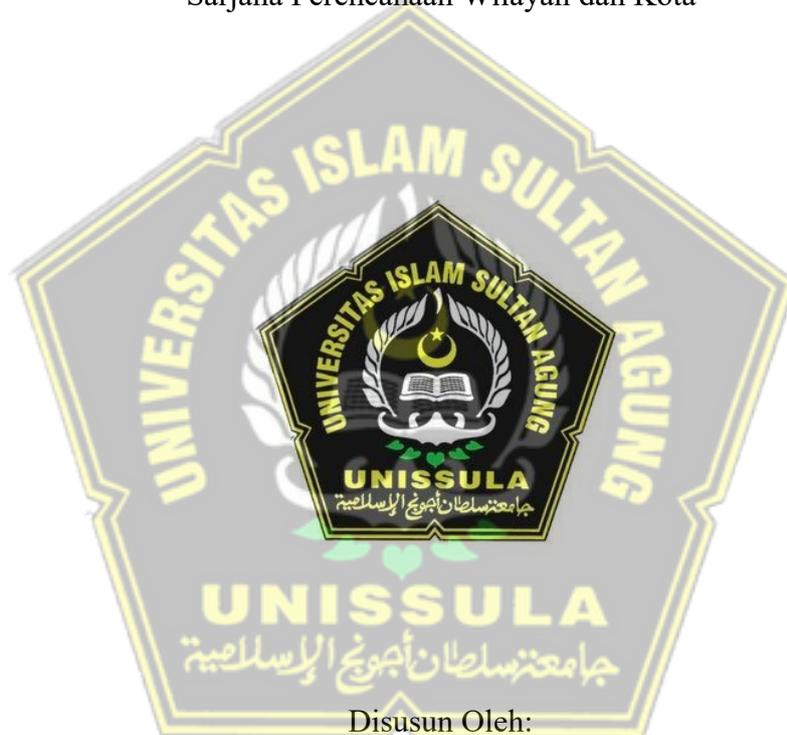
31201600826

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2023**

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN WISATA PIJAR PARK
DESA KAJAR KABUPATEN KUDUS**

**TUGAS AKHIR
TP 216012001**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota



Disusun Oleh:

FIKI ANDRIYANTO

31201600826

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fiki Andriyanto

Nim : 31201600826

**Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.**

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir/Skripsi saya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus”** adalah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, September 2023

Yang Menyatakan



Fiki Andriyanto

NIM 31201600826

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Hj. Eppy Yuliani, M.T.
NIK. 220203034

Ir. Tjoek Suroso Hadi, MT
NIK 220298027

HALAMAN PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus

Tugas Akhir diajukan kepada :
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas
Islam Sultan Agung



Disusun Oleh
FIKI ANDRIYANTO
(31201600826)

Tugas Akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada Tanggal 2023

DEWAN PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Ir. Hj. Eppy Yuliani, M.T. Pembimbing I	9/23.
Ir. Tjoek Suroso Hadi, MT Pembimbing II	
Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T. Penguji	11/09/2023

Mengetahui

Dekan
Fakultas Teknik Unissula

Ir. H. Rachmat Mulyono, M.T., Ph.D.
NIK. 210293018

Ketua Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T.
NIK. 210298024

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus” Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Perencanaan Wilayah & Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, memotivasi serta membimbing dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, antara lain

1. Ir. H. Rachmat Mudiyo, MT., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Dr. Mila Karmilah, ST., MT selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ir. Hj. Eppy Yuliani, M.T dan Ir. Tjoek Suroso Hadi, MT selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama bimbingan sampai sidang dilaksanakan serta perbaikan laporan ini
4. Dr. Mila Karmilah, ST., MT selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan laporan ini
5. Seluruh dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama penulis menempuh perkuliahan
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi motivasi, dukungan, doa restu serta kasih sayang, berkat doa mereka peneliti dapat menyelesaikan tanggung jawab ini.
7. Seluruh pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 28 Agustus 2023


Fiki Andriyanto

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرَمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”

(Al-Mā'idah ayat 87)

Kupersembahkan Tugas Akhir Ini Untuk

Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya

Kedua Orang tua tercinta Bapak Naf'an dan Ibu Nuriyah yang selalu memberikan do'a, semangat serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir

Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Untuk kekasih “Erika Rismayanti” yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini “you are the best partner”

**PERNYATAAN PERSUTUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	: Fiki Andriyanto
NIM	: 31201600826
Program Studi	: Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas	: Fakultas Teknik

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir yang berjudul :

**Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar
Park Desa Kajar Kabupaten Kudus**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang akan timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 28 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Fiki Andriyanto

ABSTRAK

Kepuasan merupakan rasa yang timbul dari diri seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan. Objek wisata harusnya mempersiapkan daya tarik wisata yang memadai dengan sarana prasarana yang mendukung wisatawan dan kualitas pelayanan yang baik, agar pengunjung merasa puas, senang dan sesuai dengan harapannya. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung objek wisata pijar park desa kajar kabupaten Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan rasionalistik. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknis analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar park secara keseluruhan berada pada kategori "puas" dengan skor total 92,10%. Kesimpulan diagram kartesius menunjukkan faktor yang menjadi prioritas utama diperbaiki yaitu Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik, biaya penginapan terjangkau dan kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pijar Park

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling that arises from a person after comparing reality with expectations. Tourism objects should prepare adequate tourist attractions with infrastructure that supports tourists and good service quality, so that visitors feel satisfied, happy and in accordance with their expectations. This research was conducted on visitors to the incandescent park tourist attraction in Kajar village, Kudus district. This study aims to determine the level of tourist satisfaction with the quality of Pijar Park tourism services. The method used in this research is a quantitative descriptive method with a rationalistic approach. The technique of taking samples using accidental sampling technique. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Technical data analysis in this study is to use the Importance-Performance Analysis (IPA) method. The results of this study indicate that the level of visitor satisfaction with the quality of Pijar park tourism services as a whole is in the "satisfied" category with a total score of 92.10%. The results of the Cartesian diagram show the factors that are the top priority for improvement, namely tourist attractions that are displayed as diverse and attractive, affordable lodging costs and suitability of service rates with the facilities received.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Pijar Park

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VI
PERNYATAAN PERSUTUJUAN	VII
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Sasaran.....	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4.1 Ruang Lingkup Substansi.....	4
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah	5
1.5 Kerangka Pikir	7
1.6 Keaslian Penelitian.....	8
1.7 Metode Penelitian.....	14
1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	14
1.8 Tahapan Studi.....	16
1.8.1 Tahap Persiapan	16
1.8.2 Tahapan pengumpulan data.....	17
1.8.3 Tahap Pengolahan Dan Penyajian Data	19
1.8.4 Populasi dan Sampel	20
1.8.5 Metode dan Teknik Analisis.....	23
1.9 Sistematika Penulisan.....	27
BAB II	28
2.1 Pariwisata	28
2.1.1 Unsur-unsur Pariwisata	29
2.1.2 Wisatawan	30
2.2 Kajian Kepuasan wisatawan	33
2.2.1 Pengertian kepuasan wisatawan	33
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan	38

2.2.3 Manfaat Kepuasan konsumen (wisatawan).....	39
2.2.4 Metode pengukuran kepuasan wisatawan	39
2.2.5 Tipe-tipe konsumen dan tidak kepuasan konsumen (wisatawan)	40
2.2.6 Indikator kepuasan konsumen (wisatawan)	41
2.3 Kualitas pelayanan wisata	42
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	42
2.3.2 Dimensi Pelayanan	43
2.4 Matriks Teori.....	44
BAB III.....	48
3.1 Letak geografis wisata Pijar Park.....	48
3.2 Keadaan Demografi	50
3.3 Jumlah Pengunjung wisata.....	50
3.4 Daya Tarik wisata Kawasan Pijar Park.....	51
3.4.1 Atraksi Wisata	54
3.4.2 Sarana dan Prasarana.....	54
BAB IV	59
4.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	59
4.1.1 Analisis Validitas	59
4.1.2 Analisis Reliabilitas.....	61
4.2 Analisis Karakteristik Wisatawan di Kawasan Obyek Wisata Pijar Park.....	63
4.2.1 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Jenis Kelamin.....	63
4.2.2 Analisis Karakteristik wisatawan menurut usia	63
4.2.3 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Matapencaharian.....	64
4.2.4 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Pendidikan Terakhir.....	65
4.2.5 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Tingkat Pendapatan.....	66
4.2.6 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Asal Wisatawan	67
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan terhadap kualitas pelayanan	67
4.3.1 Analisis Parameter Kualitas Produk.....	68
4.3.2 Analisis Parameter Biaya Wisata	69
4.3.3 Analisis Parameter Citra Emosional.....	71
4.3.4 Analisis Parameter Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)	71
4.3.5 Analisis Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)	73
4.3.6 Analisis Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	74
4.3.7 Analisis Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>)	74
4.3.8 Analisis Parameter Empati (<i>Emphaty</i>)	75
4.3.9 Indeks Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Parameter	76

4.3.10 Indeks Kepuasan Pengunjung Keseluruhan Parameter	85
4.4 Analisis Faktor Prioritas Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA).....	86
4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Menurut Karakteristik Wisatawan	90
4.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Jenis Kelamin	90
4.5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Kelompok Usia.....	90
4.6 Temuan Studi	91
BAB V.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

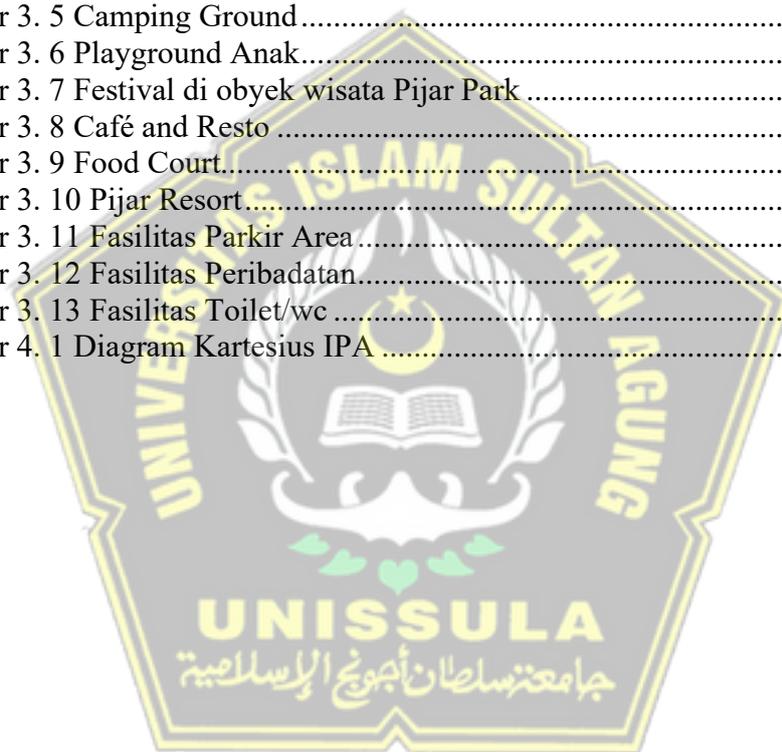
Tabel I. 1 Keaslian Penelitian	8
Tabel I. 2 Kesamaan Lokus Penelitian.....	12
Tabel I. 3 Kesamaan Fokus Penelitian.....	13
Tabel I. 4 Kebutuhan Data Primer	18
Tabel I. 5 Kebutuhan Data Sekunder	19
Tabel I. 6 Data Jumlah Pengunjung Wisata Pijar Park (Orang)	21
Tabel I. 7 Nilai Bobot Jawaban Responden	23
Tabel II. 1 Matriks Teori Penelitian.....	44
Tabel II. 2 Batasan Teori Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan	46
Tabel III. 1 Jumlah penduduk desa Kajar tahun 2021	50
Tabel III. 2 Jumlah Kunjungan wisatawan bulan Januari-November Th. 2022 ...	50
Tabel IV. 1 Uji Validitas Variabel Kenyataan	59
Tabel IV. 2 Uji Validitas Variabel Harapan.....	60
Tabel IV. 3 Uji Reliabilitas Variabel Kenyataan	61
Tabel IV. 4 Uji Reliabilitas Variabel Harapan.....	62
Tabel IV. 5 Karakteristik wisatawan menurut jenis kelamin.....	63
Tabel IV. 6 Karakteristik Wisatawan Menurut Usia.....	64
Tabel IV. 7 Karakteristik Wisatawan Menurut Matapencapaian	64
Tabel IV. 8 Karakteristik Wisatawan Menurut Pendidikan Terakhir	65
Tabel IV. 9 Karakteristik Wisatawan Menurut Pendapatan.....	66
Tabel IV. 10 Karakteristik Wisatawan Menurut Asal Wisatawan	67
Tabel IV. 11 Tabel Keterangan Pilihan Jawaban.....	68
Tabel IV. 12 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Kualitas Produk.....	68
Tabel IV. 13 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Biaya Wisata	70
Tabel IV. 14 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Citra Emosional.....	71
Tabel IV. 15 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>).....	72
Tabel IV. 16 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)	73
Tabel IV. 17 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	74
Tabel IV. 18 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>).....	75
Tabel IV. 19 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Empati (<i>Emphaty</i>)	76
Tabel IV. 20 Hasil Penilaian Responden Terhadap Parameter Kenyataan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pijar Park.....	77
Tabel IV. 21 Hasil Penilaian Responden Terhadap Parameter Harapan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pijar Park.....	78
Tabel IV. 22 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Kulaitas Produk.....	80

Tabel IV. 23 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter biaya wisata.....	80
Tabel IV. 24 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Citra Emotional	81
Tabel IV. 25 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>).....	82
Tabel IV. 26 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)	82
Tabel IV. 27 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	83
Tabel IV. 28 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Daya Jaminan (<i>Assurance</i>).....	83
Tabel IV. 29 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Empati (<i>Emphaty</i>)	84
Tabel IV. 30 Hasil perhitungan rata-rata indeks kepuasan pengunjung	85
Tabel IV. 31 Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Jenis Kelamin	90
Tabel IV. 32 Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Kelompok Usia	90
Tabel IV. 33 Hasil Temuan Studi	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Kabupaten Kudus	5
Gambar 1. 2 Peta Kecamatan Dawe.....	5
Gambar 1. 3 Peta Lokasi Kawasan studi wisata Pijar Park.....	6
Gambar 1. 4 Kerangka Pikir.....	7
Gambar 1. 5 Desain Metode Penelitian Kuantitatif Rasionalistik	15
Gambar 1. 6 Diagram Kartesius.....	26
Gambar 1. 7 Diagram Kepuasan Wisatawan	35
Gambar 3. 1 Peta Administrasi Desa Kajar	49
Gambar 3. 2 Jumlah Kunjungan wisatawan bulan Januari-November Th. 2022`	51
Gambar 3. 3 Hutan Pinus	52
Gambar 3. 4 Spot foto	52
Gambar 3. 5 Camping Ground.....	53
Gambar 3. 6 Playground Anak.....	54
Gambar 3. 7 Festival di obyek wisata Pijar Park	54
Gambar 3. 8 Café and Resto	55
Gambar 3. 9 Food Court.....	56
Gambar 3. 10 Pijar Resort.....	57
Gambar 3. 11 Fasilitas Parkir Area.....	57
Gambar 3. 12 Fasilitas Peribadatan.....	58
Gambar 3. 13 Fasilitas Toilet/wc	58
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA.....	87



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat di dunia, terlebih Indonesia sebagai salah satu negara tujuan wisatawan. Objek wisata di Indonesia sangat didukung oleh keadaan alam dan budayanya yang begitu beragam, selain itu juga Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki pulau terbanyak di dunia dan mempunyai pantai terbanyak di Asia Tenggara (Bakir,2008). Upaya meningkatkan kunjungan pariwisata tentunya harus didukung oleh daya tarik wisata yang memadai. Secara garis besar daya tarik wisata dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yakni, daya tarik alam, daya tarik budaya dan daya tarik buatan manusia (Marpaung, 2000: 76). Menurut Gunn (dalam Yoeti 2005:52) untuk menetapkan sasaran pariwisata pada suatu daya tarik wisata perlu mempersiapkan *asesibilitas* fasilitas dan daya tarik pariwisata sedemikian rupa sehingga bila wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata tersebut merasa puas, senang dan sesuai dengan harapannya.

Kabupaten Kudus merupakan sebuah daerah yang masuk dalam wilayah Jawa Tengah, dengan letak geografis berada di bagian utara pulau Jawa. Kabupaten Kudus juga dikenali dengan sebutan Kota Santri dan Kota Kretek yang didukung dengan keindahan alam serta daya Tarik tersendiri yang dapat dikembangkan dari segi pariwisatanya. Beragam pariwisata yang ada di Kabupaten Kudus meliputi wisata alam, wisata sejarah, wisata religi, menjadikan Kudus sebagai daerah tujuan wisata. Salah satu objek wisata yang patut dikunjungi dan menjadi tujuan wisatawan yaitu objek wisata pijar park.

Pijar Park merupakan sebuah wana wisata rintisan di Hutan Pinus dengan pemandangan alam yang indah dan asri serta udara sekitar yang segar. Lokasi wisata ini berada di Komplek Gunung Muria. Jalan menuju Wana Wisata Pijar Park bisa melalui 2 jalur yakni jalur utara melalui Kota Kudus menuju Makam Sunan Muria atau juga bisa lewat selatan melalui Kota Pati. Administratur KPH Pati, Arif Fitri Saputra menyampaikan bahwa Wana Wisata Pijar Park masuk dalam kawasan hutan petak 52C Resort Pemangkuan Hutan (RPH) Ternadi, Bagian Kesatuan Pemangkuan Hutan (BKPH) Muria Patiayam dengan ketinggian 563 meter dari

permukaan laut (MDPL). Pengelola Pijar Park Perhutani Kesatuan Pemangkuan Hutan (KPH) Pati membuka akses untuk bekerjasama mengelola hutan dengan Lembaga Masyarakat Desa Hutan (LMDH) Wana Makmur, Desa Kajar Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus melalui kerjasama Pengelolaan Lahan Dibawah Tegakan (PLDT) berbasis Agroforestri atau kerjasama Pemanfaatan Jasa Lingkungan Alam seperti Wana Wisata (Bumn.go.id, 2022). Wisata yang dulu dikenal dengan nama Bumi Perkemahan (Buper) Kajar kini telah mengalami perkembangan yang signifikan Wisata yang dulu hanya sebagai tempat perkemahan menjadi wisata dengan berbagai macam daya tarik seperti bumi perkemahan, camping ground, outbond, tracking, serta kuliner.

Pengembangan secara insentif di wisata pijar park terus dilakukan sejak dibuka pada bulan Maret 2021. Pengembangan di Daya Tarik Wisata Pijar Park ditandai dengan adanya pembangunan fasilitas wisata berupa akomodasi seperti resort yang menawarkan sensasi bermalam di atas rumah pohon. Dengan konsep dan daya tarik yang berbeda dari sebelumnya, kini wisata pijar park mengalami perkembangan yang pesat. Dilihat dari jumlah pengunjung saat libur nataru mencapai 1500 pengunjung (betanews.id, 2022)

Keindahan atraksi wana wisata Pijar Park dengan berbagai elemen pendukung pariwisata pada kenyataannya belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada wisatawan yang berkunjung. Ketidakpuasan wisatawan ini dapat dilihat dengan adanya keluhan beberapa wisatawan yang dibagikan pada situs ulasan google. Keluhan yang dinyatakan oleh sejumlah wisatawan seperti kurangnya area berteduh Ketika musim hujan, minimnya tempat sampah yang berakibat kurang terjaganya kebersihan, serta masih banyak pengunjung yang mengeluhkan dalam hal pelayanan yang kurang baik (<https://g.co/kgs/pNAjVr>). hal tersebut tentu dapat memberikan efek negative dalam keberlangsungan pengembangan pariwisata tersebut. Pengalaman berwisata yang tidak memuaskan wisatawan dapat memberi pengaruh yang kurang baik seperti cerita buruk mengenai destinasi yang sudah dikunjungi, beralih ke destinasi wisata lain, mengurangi daya saing dan kesempatan berkembang untuk destinasi wisata itu sendiri (Wang, 2016)

Salah satu upaya strategik dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan cara menjaga kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Tingkat kepuasan tamu diperoleh dari perbandingan pelayanan yang nyata di terima pengunjung, dengan nilai kualitas yang sebelumnya diharapkan. Sehingga asumsi umum akan belaku “pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen” (Tjiptono, 2004). Konsep dalam Islam mengajarkan bahwa saat memberikan layanan melalui usaha, baik itu berupa produk atau pelayanan, harus memastikan bahwa yang diberikan adalah yang terbaik dan berkualitas kepada orang lain. Prinsip ini tercermin dalam Al-Qur'an, khususnya dalam surah Al-Baqarah (2:267), yang menyatakan sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنَىٰ حَمِيدٌ

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Melihat betapa pentingnya kepuasan wisatawan destinasi wisata dan implikasinya serta adanya keluhan wisatawan terhadap beberapa aspek pelayanan wisata Pijar Park sebagaimana yang sudah diuraikan sebelumnya maka dirasa sangat penting untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke sana. Analisis kepuasan wisatawan tersebut penting agar diperoleh informasi yang jelas mengenai apa yang memuaskan dan apa yang kurang memuaskan. Informasi tersebut selanjutnya akan dipergunakan sebagai pijakan untuk menentukan kebijakan pengembangan yang bertumpu pada kepuasan wisatawan.

1.2 Rumusan Masalah

Pijar Park merupakan salah satu wisata di Kabupaten Kudus yang sedang dalam pengembangan. Kepuasan menjadi tolok ukur atas hasil dari kualitas destinasi wisata, namun terdapat beberapa faktor yang mengurangi kesempatan berkembangnya wisata tersebut, salah satunya adanya keluhan wisatawan seperti kurangnya tempat berteduh Ketika hujan, kurang terjaganya kebersihan, dan pelayanan yang kurang baik. Sedangkan kepuasan wisatawan merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan pariwisata. Adapun pertanyaan penelitian yang dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus

1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park

1.3.2 Sasaran

1. Mengidentifikasi karakteristik wisatawan di kawasan objek wisata Pijar Park
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di kawasan objek wisata Pijar Park
3. Menemukan faktor yang menjadi prioritas perbaikan pada tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di kawasan objek wisata Pijar Park

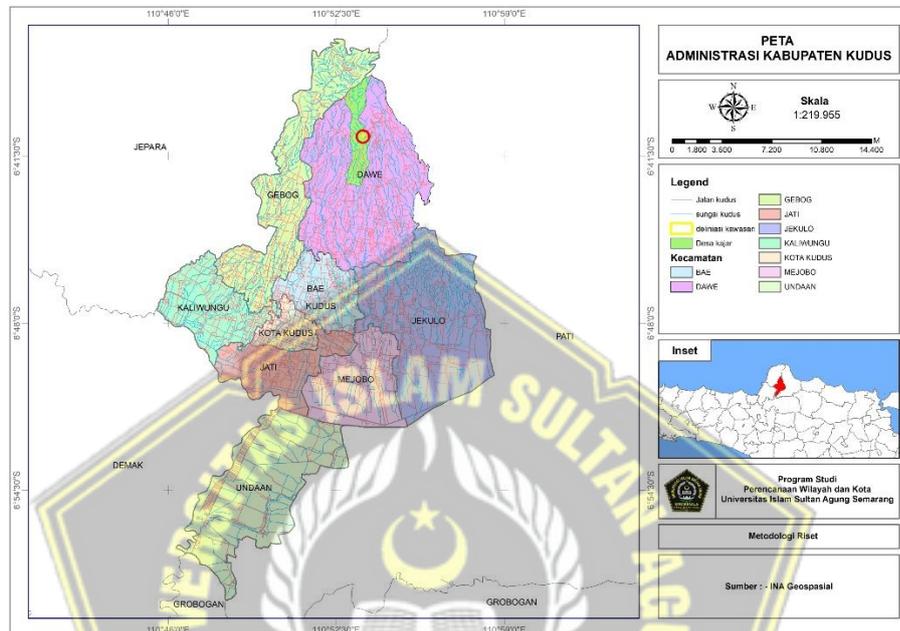
1.4 Ruang Lingkup Penelitian

1.4.1 Ruang Lingkup Substansi

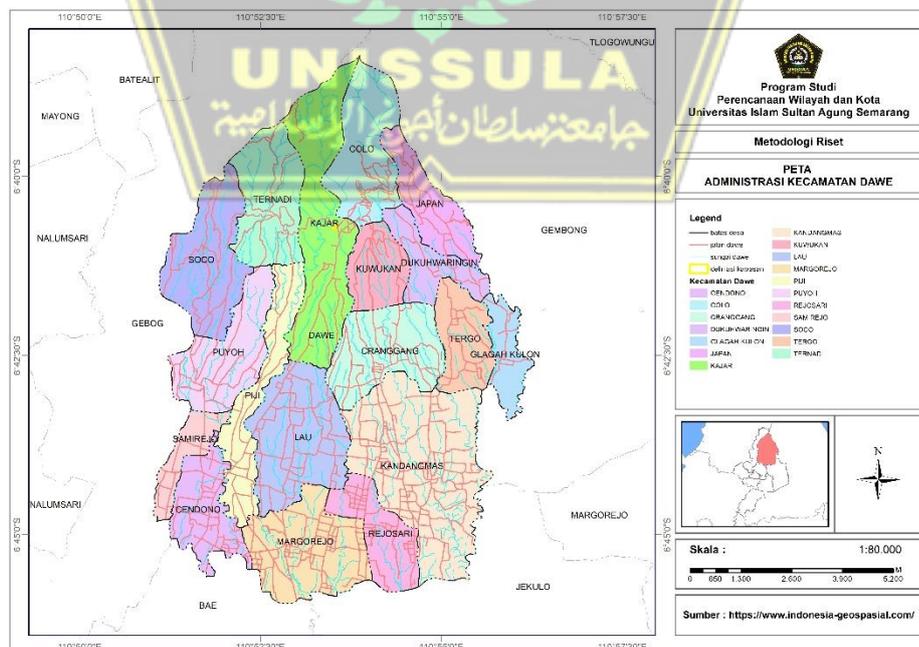
Ruang lingkup substansi membatasi pada materi yang akan difokuskan pada pembahasan tentang tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park desa Kajar Kabupaten Kudus. Batasan materi dalam penelitian ini adalah: Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

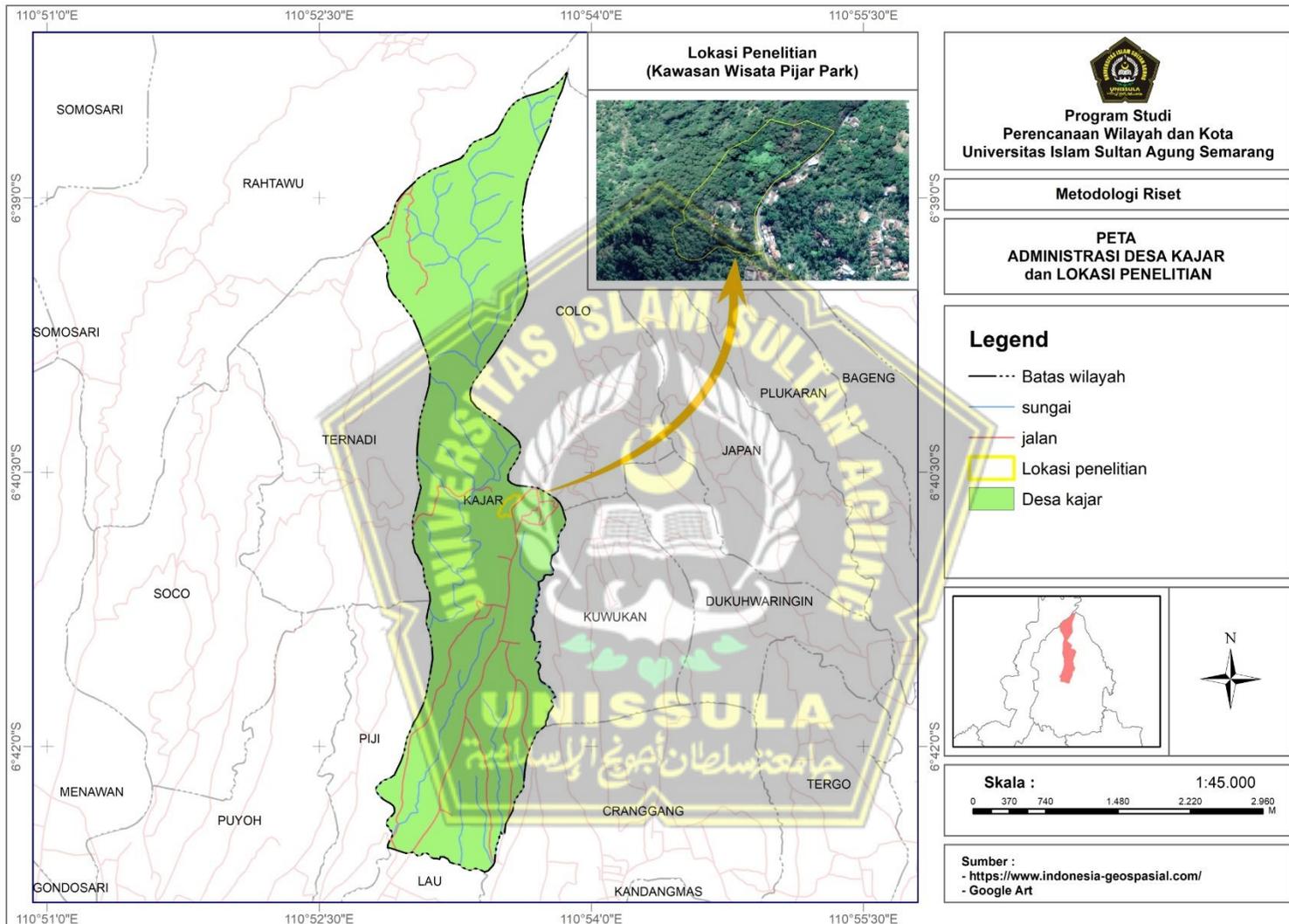
Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah Kawasan wisata Pijar Park yang berada di Desa Kajar, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus, Berikut peta orientasi lokasi penelitian:



Gambar 1. 1 Peta Kabupaten Kudus

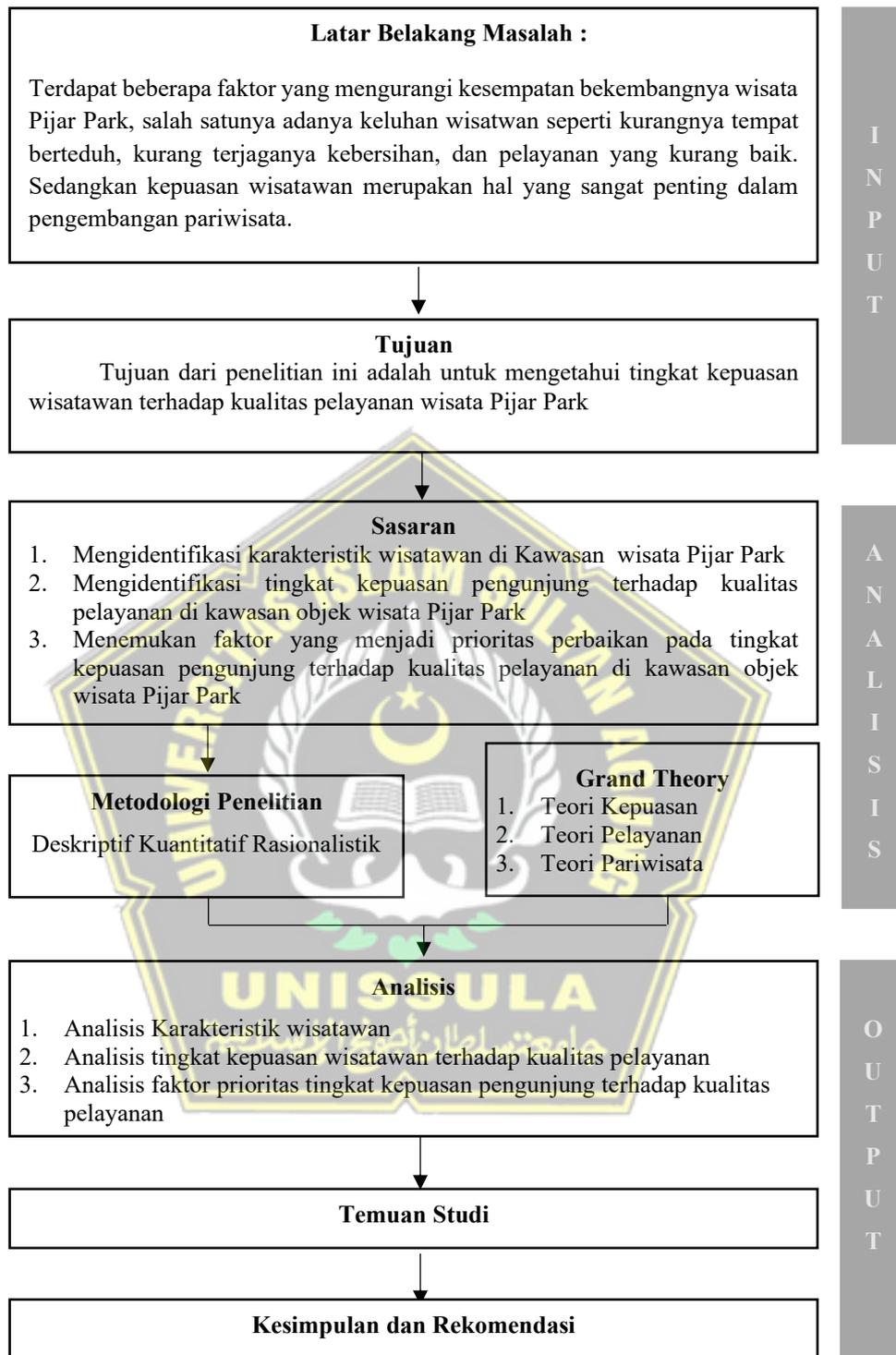


Gambar 1. 2 Peta Kecamatan Dawe



Gambar 1. 3 Peta Lokasi Kawasan studi wisata Pijar Park

1.5 Kerangka Pikir



Gambar 1. 4 Kerangka Pikir

Sumber : Hasil Analisis Penyusun 2022

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel I. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Keterangan/Hasil
LOKUS						
1	(Evi Heriyangingtyas, 2009)	Perencanaan Interpretasi Kawasan Wisata Alam Lereng Pegunungan Muria Kabupaten Kudus Jawa Tengah	Tujuan penelitian adalah menyusun perencanaan interpretasi alam di kawasan wisata alam lereng Pegunungan Muria Kudus Jawa Tengah.	Metode survei	Interpretasi	Tujuan sebagian besar pengunjung untuk datang ke kawasan wisata alam adalah menikmati keindahan alam. Pengunjung kawasan lereng Pegunungan Muria mengharapkan adanya fasilitas interpretasi di kawasan wisata alam lereng Pegunungan Muria yaitu papan objek interpretasi, papan arah dan peta jalur interpretasi. Penyusunan perencanaan interpretasi dikawasan lereng Pegunungan Muria adalah rencana satuan, rencana kegiatan dan rencana penugasan.
FOKUS						
1	(Ellen Grace Tangkere Lorraine. W. Th. Sondak, 2016)	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon	<p>1. Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan lebih baik lagi.</p> <p>2. Mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan apa saja yang harus di perbaiki atau di kembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di obyek wisata puncak Temboan.</p>	Kuantitatif dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)	Kepuasan Pelayanan	(1) Secara umum pengunjung objek wisata Puncak Temboan sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Puncak Temboan yaitu pada tingkat 75.59 %; (2) Indikator kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan perlu mendapat perhatian yang lebih khusus dari pengelola. Indikator tersebut yaitu fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik,kebersihan dalam lingkungan obyek

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Keterangan/Hasil
			3. Menentukan strategi pengembangan dikawasan wisata puncak Temboan kota Tomohon.			wisata,kebersihan toilet yang ada dalam kawasan obyek wisata dan sikap yang dimiliki petugas (ramah,sopan dan murah senyum).
2	(Mar'atul Karimah, Agus Setiadi dan Mukson, 2020)	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak	menganalisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Agrowisata Omah Salak.	Studi Kasus	Kepuasan Pelayanan	Hasil analisis gap menunjukkan <i>performance < importance</i> dengan nilai $3.87 < 4,33$, rata-rata gab sebesar -0.46 , artinya pelayanan Agrowisata Omah Salak belum memenuhi keinginan pengunjung. Hasil analisis IPA diperoleh bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki Agrowisata Omah Salak yaitu tersedia fasilitas ibadah, fasilitas kamar mandi, fasilitas tempat parkir yang memadai, acara tepat waktu, pemandu dan staf perusahaan yang ramah dan sopan, serta pemandu membuat pengunjung merasa aman.
3	(RISMA SARASWATI (2019)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Di Kawasan Obyek Wisata Candi Gedongsongo Semarang	Untuk mengkaji tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Candi Gedongsongo.	Deskriptif kuantitatif	Kepuasan	Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo secara keseluruhan berada pada kategori "Puas" dengan skor total 81,15. Faktor yang menjadi prioritas utama diperbaiki berdasarkan penempatan masing-masing variabel pada diagram kartesius yaitu kebersihan lokasi wisata, akses transportasi pribadi dan umum menuju obyek wisata, ketersediaan fasilitas toilet/WC umum di

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Keterangan/Hasil
						lokasi obyek wisata dan ketersediaan fasilitas keamanan di kawasan obyek wisata
4	(Dwi Prasetyo, 2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Rembang	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	Kepuasan Pelayanan	Lima variabel yang 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
5	(Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro, 2020)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wisatawan Goa Lowo Trenggalek	penelitian kuantitatif dengan metode SPSS 20	Fasilitas Pelayanan Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung pada wisatawan Goa Lowo Trenggalek.
6	(Elin Diah Syafitri, Rizky)	Analisis Tingkat Kepuasan	Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan	Deskriptif kuantitatif	Kepuasan	Terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Keterangan/Hasil
	Arif Nugroho, Rahmi Yorika, 2020)	Pengunjung Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan	pengunjung berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta menentukan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung		Daya Tarik	pengunjung yaitu faktor keindahan pemandangan yang memberikan nilai tingkat kepuasan yang tertinggi disusul faktor kondisi jalan dan akses atau kemudahan, sedangkan faktor yang memberi nilai terhadap kepuasan terendah adalah faktor kondisi keamanan atau kenyamanan daya tarik wisata.
7	(Yuni Sulpia Hariani, I Gusti Ayu Oka Suryawardani, Iketut Surya Diarta, 2020)	Kepuasan Wisatawan Terhadap Elemen Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Lombok	Tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan wisatawan dan kinerja Daya Tarik Wisata, dan merancang strategi pengembangan berdasarkan kepuasan wisatawan terhadap kinerja elemen Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Lombok	Metode Kuantitatif	Kepuasan Daya Tarik	Hasil analisis IPA menunjukkan kinerja elemen-elemen Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Lombok sudah dapat memuaskan wisatawan. Strategi pengembangan Pantai Kuta Lombok yaitu segera meningkatkan kinerja elemen-elemen Daya Tarik Wisata yang berada pada kuadran I sebagai prioritas utama pengembangan, mempertahankan kinerja elemen-elemen pada kuadran II yang merupakan kekuatan Daya Tarik Wisata, memperbaiki kinerja elemen-elemen pada kuadran III dan mengurangi kinerja elemen-elemen pada kuadran IV.

Sumber : Hasil Analisis Penyusun, 2022

Berdasarkan fokus dan lokus penelitian sudah tertera dalam tabel keaslian penelitian. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya mengkaji tentang Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus. Berdasarkan lokus penelitian sebelumnya yang berada di kabupaten kudus oleh Evi Heriyaningtyas (2009) yang berjudul “Perencanaan Interpretasi Kawasan Wisata Alam Lereng Pegunungan Muria Kabupaten Kudus Jawa Tengah”. Kesimpulan keaslian penelitian berdasarkan kesamaan lokus dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel I. 2 Kesamaan Lokus Penelitian

Persamaan	Evi Heriyaningtyas (2009)	Fiki Andriyanto
Judul	Perencanaan Interpretasi Kawasan Wisata Alam Lereng Pegunungan Muria Kabupaten Kudus Jawa Tengah	Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus
Lokasi	Lereng Gunung Muria, Kabupaten Kudus	Desa Kajar, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus
Metodologi	Metode Survei	Kuantitatif Rasionalistik

Sumber : Hasil Analisis Penyusun 2022

Sedangkan untuk focus penelitian sebelumnya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan” adalah Ellen Grace Tangkere Lorraine. W. Th. Sondak, (2016) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon, Mar’atul Karimah, Agus Setiadi dan Mukson, (2020) yang berjudul Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak, dan Dwi Prasetyo (2009) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang. Kesimpulan keaslian penelitian berdasarkan fokus penelitian dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel I. 3 Kesamaan Fokus Penelitian

Kepuasan Terhadap Pelayanan	Kepuasan Terhadap Fasilitas	Kepuasan Terhadap Daya Tarik
Ellen Grace Tangkere Lorraine. W. Th. Sondak, 2016	Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro, 2020	Elin Diyah Syafitri, Rizky Arif Nugroho, Rahmi Yorika, 2020
Mar'atul Karimah, Agus Setiadi dan Mukson, 2020		Yuni Sulpia Hariani, I Gusti Ayu Oka Suryawardani, Iketut Surya Diarta, 2020
Risma Saraswati 2019		
Dwi Prasetyo (2009)		

Persamaan	Judul	Lokasi	Metodologi
Ellen Grace Tangkere Lorraine. W. Th. Sondak, 2016	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon Timur	Puncak Temboan, Kota Tomohon Timur	Kuantitatif dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)
Mar'atul Karimah, Agus Setiadi dan Mukson, 2020	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak	Omah Salak Kecamatan Turi Kabupaten Sleman	Studi Kasus
Dwi Prasetyo, 2009	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang	Pantai Kartini Rembang	Kuantitatif Deskriptif
Fiki Andriyanto	Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus	Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus	Kuantitatif Rasionalistik

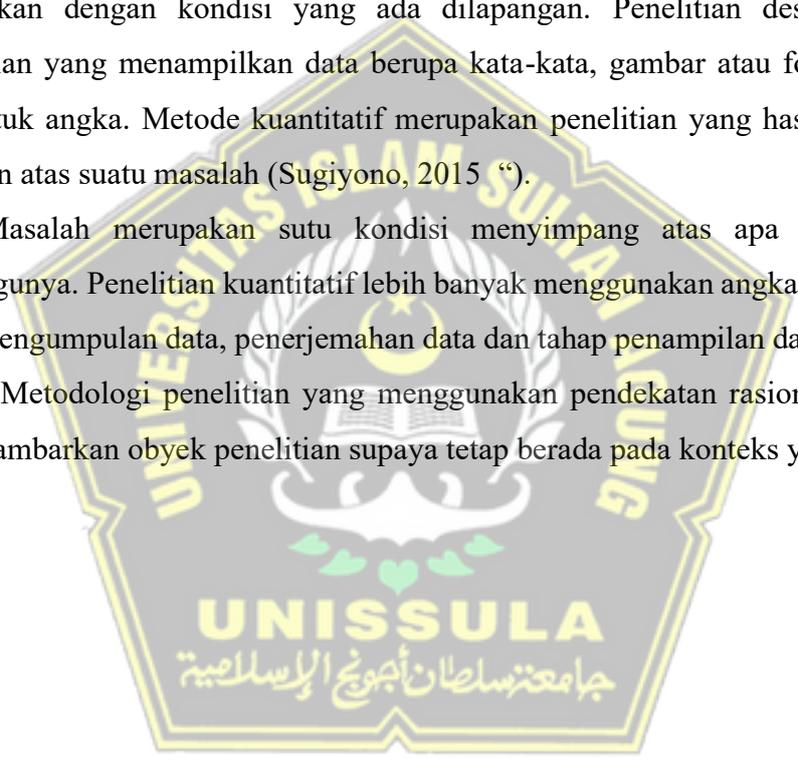
Sumber : Hasil Analisis Penyusun 2022

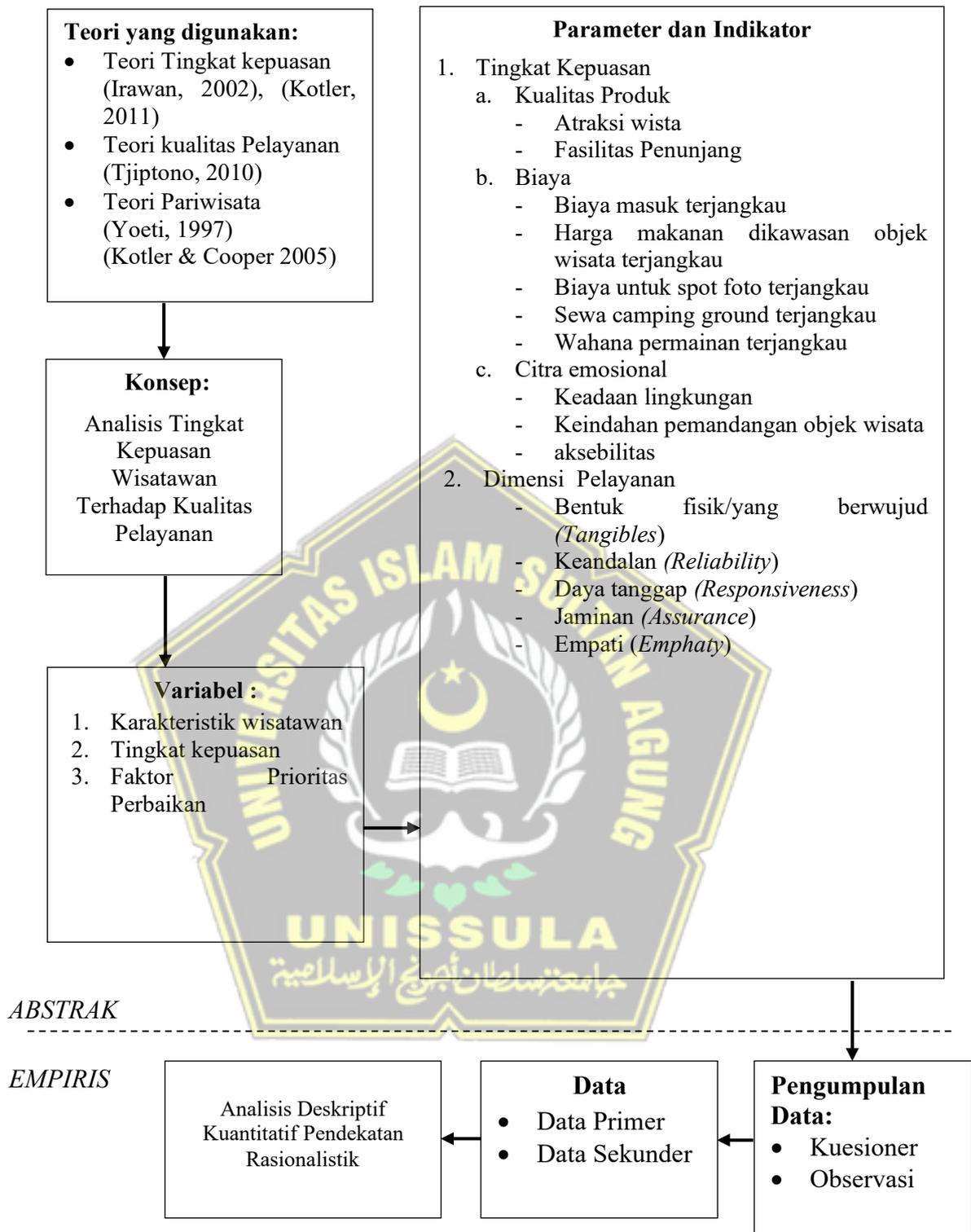
1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus” adalah metode deduktif, dengan teknik deskriptif kuantitatif rasionalistik (*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. 5 Desain Metode Penelitian Kuantitatif Rasionalistik

Sumber: hasil penelitian, 2022

1.8 Tahapan Studi

1.8.1 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

Tahapan awal yang dilakukan untuk melakukan studi “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus” yaitu memilih dan merumuskan permasalahan yang diangkat untuk pemilihan studi penelitian ini adalah adanya keluhan wisatawan seperti kurangnya tempat berteduh Ketika hujan, kurang terjaganya kebersihan, dan pelayanan yang kurang baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park. Sasaran yang dikaji adalah mengidentifikasi karakteristik wisatawan di Kawasan objek wisata Pijar Park, menganalisis tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya, menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan wisata pijar park

2. Penentuan lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah kawasan wisata Pijar Park Desa Kajar Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus

3. Pengumpulan kajian literatur

Kajian Pustaka/literatur yang berkaitan dengan pengertian pariwisata, jenis-jenis pariwisata, tingkat kepuasan, dan kualitas pelayanan

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.

1.8.2 Tahapan 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 Pijar Park. 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 terhadap kualitas pelayanan wisata Pijar Park.

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 Pijar Park, dan pelaku wisata yang meliputi pengunjung dan pedagang makanan di lingkungan obyek Pijar Park.

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 - Tingkat Pendidikan - Tingkat Pendapatan - Daerah asal 	Deskripsi	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata
2	Analisis Jenis Pelayanan	Kualitas Pelayanan Wisata : <ol style="list-style-type: none"> 1) Kemudahan 2) prosedur 3) Ketanggapan petugas dalam pelayanan 4) Kemudahan menghubungi petugas objek wisata 5) Sikap petugas (ramah, sopan dan murah senyum) 	Deskripsi	Primer	Kuesioner	Pengunjung Wisata
3	Analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Kepuasan <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Produk - Biaya - Kualitas Pelayanan - Citra Emosional 2. Dimensi Pelayanan 	Deskripsi	Primer	Kuesioner	Pengunjung wisata

No	Sasaran	Nama Data	Bentuk Data	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
		<ul style="list-style-type: none"> - Bentuk fisik/yang berwujud (<i>Tangibles</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Empati (<i>Emphaty</i>) 				

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2022

2. Data Sekunder

Adapun data sekunder yang didapatkan untuk mendukung penelitian ini dapat diperoleh dari Internet, Buku Literatur, BPS, Dinas Pariwisata Kabupaten Kudus 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 wisatawan terhadap kualitas pelayanan	Atraksi Wisata <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah Pengunjung - Jumlah dan jenis atraksi wisata - Fasilitas pendukung - Sejarah wisata 	<ul style="list-style-type: none"> - Deskripsi - Angka 	Sekunder	wawancara	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Pariwisata Kab. Kudus - Pengelola wista Pijar Park

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2022

1.8.3 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
- c. data yang sudah diolah; 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.

1.8.4 Populasi dan Sampel

1.8.4.1 Populasi Penelitian

Problematik yang ada dalam pemilihan data kuantitatif umumnya berkaitan dengan populasi data yang diteliti. Populasi (population) yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro & Supomo, 2016). Sedangkan menurut Sugiyono (2016), pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah sekelompok obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung dan pelaku wisata di obyek wisata Pijar Park yang diambil rata-rata bulan Januari sampe dengan bulan November 2022. Berikut data jumlah pengunjung wisata pijar park:

Tabel I. 6 Data Jumlah Pengunjung Wisata Pijar Park (Orang)

No	Jan – Nov Th 2022	
	Bulan	Jumlah
1	Januari	12621
2	Februari	10317
3	Maret	9676
4	April	3270
5	Mei	8444
6	Juni	10512
7	Juli	11110
8	Agustus	8176
9	September	8603
10	Oktober	8357
11	November	6513
Jumlah		97599
Rata-rata		8873

Sumber : Pengelola wisata Pijar Park Tahun 2022

1.8.4.2 Sampel Penelitian

Adapun penentuan sampel dalam pemilihan responden adalah *nonprobability sampling/sampel tidak acak* dengan menggunakan metode teknik *accidental sampling*. Jumlah populasi diambil dari rata-rata pengunjung wisata selama satu bulan terakhir yaitu sebesar 8873 pengunjung. Rumus yang digunakan untuk penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu berdasarkan Isac 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 :

- s : Jumlah Sampel
- λ^2 : Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 10% harga Chi Kuadrat = 2,706 (Tabel Chi Kuadrat)
- N : Jumlah Populasi
- P : Peluang Benar (0,5)
- Q : Peluang Salah (0,5)
- d : Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi
Perbedaan bias 0,01; 0,05; dan 0,1

Untuk menggunakan rumus Isaac dan Michael ini, langkah pertama ialah menentukan batas toleransi kesalahan (error tolerance). Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dalam presentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya dilakukan penelitian dengan batas toleransi kesalahan 5% (0,05), berarti memiliki tingkat akurasi sebesar 95%.

Pada penelitian ini didapatkan populasi sebanyak 8873 pengunjung satu bulan terakhir di ojek wisata Pijar Park, dan ditentukan batas toleransi kesalahan sebesar 5%% serta nilai $d = 0,05$. Maka dapat ditentukan jumlah sampel penelitian sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 s &= \frac{3,841 \times 8873 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (8873 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5} \\
 &= \frac{8520,30}{23,14} \\
 &= 368,203 \\
 &= 368 \text{ Sampel (Pembulatan)}
 \end{aligned}$$

Pada perhitungan rumus di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel dalam pengumpulan data primer yaitu sebanyak 368 sampel pengunjung di objek wisata Pijar Park.

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 *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85) "*accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. 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 Pijar Park dengan frekuensi kunjungan minimal 3 kali. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan kriteria usia minimal 15 tahun, karena usia diatas 15 tahun sudah

dianggap mengerti maksud pertanyaan dalam kuesioner dan telah dapat menentukan pilihan tempat untuk kegiatan wisata(Hidayat, 2007).

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. 7 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

1.8.5 Metode dan Teknik Analisis

Tindak lanjut dari pengumpulan data adalah menganalisis data, untuk menganalisis data kuantitatif maka digunakan analisis sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yakni, menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif rasionalistik.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen dalam hal ini adalah kuesioner. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Dalam penelitian ini menggunakan content validity yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur (Ferdinand, 2006). Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah :

- Apabila $r_{hitung} > r_{table}$, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut valid.
- Apabila $r_{hitung} < r_{table}$, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

waktu (Ghozali,2012). Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak menukur hal yang sama. Jika jawaban responden indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Menurut Nunnaly (1994) dalam (Ghozali, 2012) mengatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel apabila hasil a lebih besar dari $0,7 =$ reliabel atau ($a > 0,7 =$ reliabel) dan sebaliknya jika a lebih kecil dari $0,7 =$ tidak reliabel atau ($a < 0,7 =$ tidak reliabel).

3. 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 Pijar Park.

4. Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James (1997) dalam Nadliroh Afifatun (2019) memperkenalkan metode ImportancePerformance Analysis (IPA) yang merupakan multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing (Algifari, 2016).

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat harapan dan kinerja/kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan atau Importance Performance Analysis sebagai berikut (Supranto, 2011).

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

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:

No	Indeks kepuasan pengunjung	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

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Diagram kartesius dibuat dengan menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X dan Y masing-masing akan mengisi skor tingkat harapan dan skor kinerja. Untuk menjabarkan atribut pada diagram kartesius digunakan rumus (Supranto, 2011):

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_l : Skor rata-rata tingkat kinerja

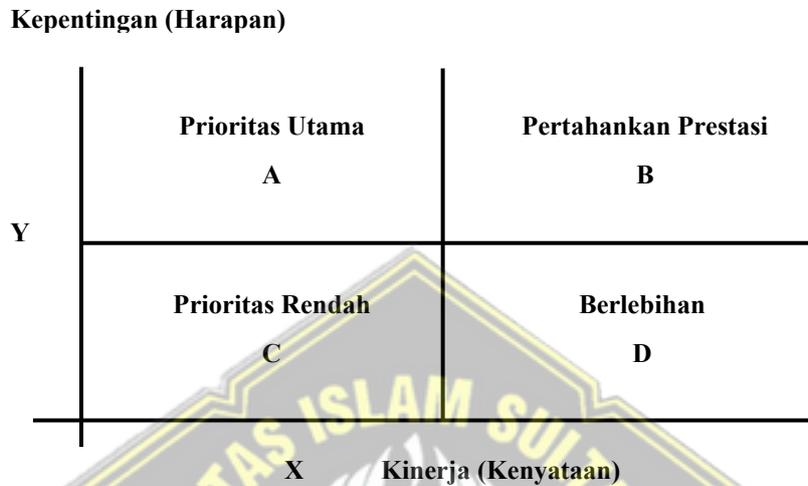
\bar{Y}_l : Skor rata-rata tingkat harapan

$\sum_{i=1}^k X_i$: Total skor tingkat kinerja

$\sum_{i=1}^k Y_i$: Total skor tingkat harapan

n : Jumlah responden

Selanjutnya unsur tersebut akan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius yaitu diagram Prioritas Utama, diagram Pertahankan Prestasi, diagram Prioritas Rendah, dan diagram Berlebihan seperti pada Gambar 3.2.



Gambar 1. 6 Diagram Kartesius

Sumber: Supranto, 2011

Dari gambar diagram kartesius di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan perihal keterangan isi dari diagram yang terdiri dari 4 (empat) buah kuadran tersebut (Algifari, 2016), yakni :

- I. Kuadran A menunjukkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Namun perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerja pada atribut ini.
- II. Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan.
- III. Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada

pelanggan untuk atribut ini. Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut

- IV. Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan. Akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. oleh karena itu maka daerah berlebih.

1.9 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 TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

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 PIJAR PARK

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

BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI OJEK WISATA PIJAR PARK

Bab ini menjelaskan mengenai analisis tingkat kepuasan wisatwan terhadap kualitas pelayanan 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 stakeholder demi obyek wisata yang lebih baik di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN TEORI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WISATA PIJAR PARK

2.1 Pariwisata

Sesungguhnya, pariwisata telah lama menjadi perhatian, baik dari segi ekonomi, politik, administrasi kenegaraan, maupun sosiologi, sampai saat ini belum ada kesepakatan secara akademis mengenai apa itu pariwisata. Secara etimologi, kata pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri atas dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “bepergian”. Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari suatu tempat ke tempat lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “*tour*”, sedangkan untuk pengertian jamak, kata “Kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*” (Yoeti, 1996:112).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dikemukakan bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Istilah pariwisata pertama kali digunakan pada tahun 1959 dalam Musyawarah Nasional Turisme II di Tretes, Jawa Timur. Istilah ini dipakai sebagai pengganti kata *Turisme* sebelum kata pariwisata diambil dari bahasa Sanskerta.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, lebih lanjut Yoeti (1996) memberikan suatu batasan tentang penyebaran kata-kata sebagai berikut :

- Wisata = perjalanan; dalam bahasa Inggris dapat disamakan dengan perkataan “*travel*”
- Wisatawan = orang yang melakukan perjalanan; dalam bahasa Inggris dapat disebut dengan istilah “*travellers*”
- Para wisatawan = orang-orang yang melakukan perjalanan dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan istilah “*travellers*”(jamak)
- Pariwisata = perjalanan yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain dan dalam bahasa Inggris disebut “*tourist*”
- Para pariwisataawan = orang yang melakukan perjalanan tour dan dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah “*tourists*” (jamak)
- Kepariwisataan = hal-hal yang berhubungan dengan pariwisata dan dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah “*tourism*”

Menurut Suwanto (1997), pariwisata merupakan suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan uang. Aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur serta tujuan-tujuan lainnya (Koen Meyers, 2009).

2.1.1 Unsur-unsur Pariwisata

Yoeti (1997) berpendapat bahwa suatu obyek wisata dipengaruhi oleh tiga A, yaitu atraksi (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), dan fasilitas (*amenities*).

1. Atraksi (*attraction*)

Atraksi wisata merupakan suatu yang dapat dilihat, dinikmati dan dirasakan dengan suasana yang ada pada suatu obyek wisata. Yoeti (1997). Semua yang terdapat pada obyek wisata dan merupakan daya tarik agar wisatawan mau berkunjung ke suatu obyek wisata, daya tarik tersebut diantaranya:\

a. Benda-benda yang ada di alam, atau disebut dengan istilah Natural Amenities. Yang termasuk kelompok ini yaitu:

- Iklim contohnya curah hujan, sinar matahari, panas, hujan dan salju;
- Bentuk tanah dan pemandangan contohnya pegunungan perbukitan, pantai, air terjun, dan gunung api;
- Hutan belukar;
- Flora dan fauna, yang tersedia di cagar alam dan daerah perburuan;
- Pusat – pusat kesehatan, misalnya: sumber air mineral, sumber air anas dan mandi lumpur. Dimana tempat tersebut diharapkan dapat menyembuhkan macam – macam penyakit.

b. Hasil ciptaan manusia (*man made supply*).

Kelompok ini terdiri dari tiga unsur penting yaitu *historical* (sejarah), *cultural* (budaya) dan *religious* (agama).

2. Aksesibilitas (*accessibility*)

Aktivitas kepariwisataan dipengaruhi oleh transportasi dan komunikasi, karena adanya keterbatasan jarak dan waktu untuk memenuhi keinginan seseorang

untuk berwisata. Transportasi merupakan unsur penting dalam aksesibilitas, artinya frekuensi penggunaannya, kecepatan yang bisa merubah jarak seolah-olah lebih dekat.

Prasarana juga merupakan unsur penting aksesibilitas yang meliputi meliputi jalan, jembatan, terminal, stasiun dan bandara. Fungsi dari prasarana yaitu sebagai alat penghubung dari suatu tempat ke tempat lain. Ketersediaan sarana transportasi berpengaruh terhadap laju tingkat transportasi, jika kondisi prasarana maka laju transportasi optimal.

3. Amenitas (*amenities*)

Amenitas disebut juga fasilitas pariwisata. Fasilitas pariwisata saling berhubungan dengan akomodasi perhotelan, karena pariwisata tidak berkembang optimal tanpa adanya penginapan. Fasilitas pariwisata merupakan faktor penunjang terciptanya rasa nyaman wisatawan ketika berkunjung ke suatu obyek wisata. Adapun fasilitas/sarana yang berkaitan dengan pariwisata adalah sebagai berikut:

- Akomodasi hotel;
- Restoran;
- Air bersih;
- Komunikasi;
- Hiburan dan
- Keamanan

2.1.2 Wisatawan

Wisatawan menurut Warpani (2007) ialah orang yang berwisata. World Tourism Organization, membagi wisatawan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

- a. Pengunjung adalah semua orang yang berkunjung ke negara lain dimana mereka mempunyai tempat tinggal asli, dengan tujuan ke negara lain untuk menjalankan tugas dari negara yang dikunjungi.
- b. Wisatawan adalah tiap-tiap orang yang mengunjungi suatu tempat pada negara yang sama dalam durasi waktu lebih dari 24 jam.
- c. Darmawisata atau *excursionist* adalah pengunjung tidak tetap (sementara) yang singga kurang dari 24 jam di negara yang dikunjungi, termasuk orang yang bekerja dalam kapal pesiar.

Warpani (2007) membagi wisatawan kedalam 2 (dua) kategori, berdasarkan asalnya, yaitu pertama wisatawan mancanegara, yaitu wisatawan dari negara asal yang mengunjungi negara lain atau warga negara X yang melakukan perjalanan wisata keluar wilayah negara X (outbound tourist). Kedua yaitu wisatawan nasional atau domestic, yaitu wisatawan yang melakukan kegiatan wisata dalam negaranya sendiri. Selain di atas, ada juga yang membagi wisatawan ke dalam 2 (dua) kategori lainnya (Cooper dkk dalam Astuti dan Noor, 2016), yaitu *Same-Day Visitors*, dan *Tourists Same-Day Visitors* adalah pengunjung yang tidak menghabiskan malam

2.1.2.2 Karakteristik wisatawan

Wisatawan dibedakan atas dasar karakter yang berbeda-beda dan pada umumnya memiliki perilaku dan sifat yang unik serta memiliki landasan yang sama terkait dengan motivasi, preferensi, kegiatan dan bentuk perjalanan dalam berwisata. Karakteristik wisatawan dibagi menjadi beberapa kelompok menurut Kotler & Cooper (2005) dalam Ismayanti (2010), yaitu sebagai berikut:

a) Karakter Wisatawan Berdasarkan Kepribadian

Kepribadian wisatawan dibedakan atas dasar sifat, seperti wisatawan yang mempunyai jiwa petualang dan menuntut fasilitas memadai pada obyek wisata, akan tetapi tidak memilih lintas budaya serta memiliki tingkat pendapatan yang rendah, kemudian wisatawan yang tertarik untuk berwisata pada daerah tujuan wisata yang memiliki perbedaan budaya dan lingkungan, jenis wisatawan ini juga memiliki jiwa petualang dan senang berinteraksi dengan budaya baru, namun wisatawan jenis ini kurang memanfaatkan fasilitas wisata yang ada dan lebih memilih untuk tinggal bersama masyarakat sekitar, jenis wisatawan ini memiliki tingkat pendapatan yang lebih tinggi. Lalu wisatawan yang melakukan kegiatan wisata dengan tujuan untuk rekreasi dan memilih keindahan alam merupakan jenis wisatawan menengah atau umum.

b) Karakter Wisatawan Berdasarkan Aspek Sosio-Ekonomi, jenis wisatawan ini dibagi menjadi:

1) Usia

Karakter wisatawan dibedakan atas dasar umur karena umur dapat berpengaruh terhadap kegiatan wisata.

2) Latar Belakang Pendidikan

Wisatawan menurut latar belakang pendidikan dibedakan menjadi wisatawan berpendidikan tinggi dan wisatawan berpendidikan rendah. Preferensi pemilihan kegiatan wisata juga dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan.

3) Pendapatan

Pendapatan pada seseorang saling terkait dengan pendidikan, jenis pekerjaan dan usia, preferensi pemilihan kegiatan wisata dilakukan oleh seseorang atas dasar pendapatan yang dimiliki.

4) Jenis Kelamin

Kegiatan wisata pada jaman dahulu didominasi oleh kaum laki-laki, namun wisatawan wanita pada saat ini mulai menunjukkan perkembangan setelah adanya kesetaraan gender.

5) Siklus Keluarga

Siklus keluarga berpengaruh terhadap sifat kegiatan wisata dan dapat berubah sesuai dengan perjalanan kehidupan yang dialami

c) Karakter Wisatawan Berdasarkan Aspek Geografi

Wisatawan dibedakan atas dasar wilayah asal. Aspek penting untuk memahami karakter wisatawan yang terkait dengan dengan kebudayaan, nilai, sikap, dan kepercayaan yaitu darimana wisatawan itu berasal.

d) Karakter Wisatawan Berdasarkan Pola Kunjunga

Jenis wisatawan ini dibedakan atas dasar manfaat kunjungan, tujuan, fasilitas yang digunakan, kematangan perjalanan, loyalitas dan tingkat penggunaan.

Karakteristik wisatawan berdasarkan Seaton dan Bennet, 1996 yaitu :

1. Karakteristik Sosio-demografis

Karakteristik sosio-demografis mencoba menjawab pertanyaan “who wants what”. Pembagian berdasarkan karakteristik ini paling sering dilakukan untuk kepentingan analisis pariwisata, perencanaan dan pemasaran, karena sangat jelas definisinya dan relatif mudah pembagiannya. Yang termasuk dalam karakteristik sosio-demografis diantaranya adalah jenis kelamin, umur, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan, kelas sosial, ukuran keluarga atau jumlah anggota keluarga dan lain-lain yang dielaborasi dari karakteristik tersebut. Karakteristik sosio-demografis juga berkaitan satu dengan yang lain secara tidak langsung.

Misalnya tingkat pendidikan seseorang dengan pekerjaan dan tingkat pendapatannya, serta usia dengan status perkawinan dan ukuran keluarga. Pembagian wisatawan berdasarkan karakteristik sosio-demografis ini paling nyata kaitannya dengan pola berwisata mereka. Jenis kelamin maupun kelompok umur misalnya berkaitan dengan pilihan jenis wisata yang dilakukan (Seaton & Bennet, 1996). Jenis pekerjaan seseorang maupun tipe keluarga akan berpengaruh pada waktu luang yang dimiliki orang tersebut, dan lebih lanjut pada “kemampuan”nya berwisata.

2. Karakteristik geografis

Karakteristik geografis membagi wisatawan berdasarkan lokasi tempat tinggalnya, biasanya dibedakan menjadi desa-kota, propinsi, maupun negara asalnya. Pembagian ini lebih lanjut dapat pula dikelompokkan berdasarkan ukuran (size) kota tempat tinggal (kota kecil, menengah, besar/metropolitan), kepadatan penduduk di kota tersebut dan lain-lain.

3. Karakteristik psikografis

Sementara itu karakteristik psikografis membagi wisatawan ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan kelas sosial, life-style dan karakteristik personal. Wisatawan dalam kelompok demografis yang sama mungkin memiliki profil psikografis yang sangat berbeda. Jadi berdasarkan pengertian para ahli tersebut dapat diartikan bahwa wisatawan adalah orang-orang yang melakukan perjalanan dari satu daerah ke daerah yang lainnya atau dari Negara yang satu ke negara yang lain dengan tidak tinggal menetap dan hanya tinggal sementara baik wisatawan domestik dan mancanegara. Wisatawan mempunyai beberapa karakteristik yaitu karakteristik wisatawan berdasarkan, karakteristik wisatawan berdasarkan aspek sosio-ekonomi, karakteristik wisatawan berdasarkan aspek geografi, Karakteristik berdasarkan psikografi dan karakteristik berdasarkan pola perjalanan.

2.2 Kajian Kepuasan wisatawan

2.2.1 Pengertian kepuasan wisatawan

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan

perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Zeithaml dan Bitner (2013) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Menurut Kotler (2011) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kotler dan Keller, (2011) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang.

Kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen (Rangkuti, 2013). Sedangkan Menurut Wilkie *dalam* Tjiptono (2014), kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.. Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa, kepuasan konsumen merupakan hasil akumulasi atas perbandingan dalam menggunakan produk dan jasa (Irawan dalam Taufiq, 2016).

Berdasarkan penjelasan diatas maka didapat kesimpulan bahwa kepuasan wisatawan yaitu respon emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh wisatawan dengan membandingkan suatu produk atau hasil dengan harapan yang ada pada wisatawan tersebut. Semakin puas wisatawan berdampak pada tingginya jumlah wisatawan. Sebaliknya apabila ketidakpuasan wisatawan tinggi akan berdampak pada penurunan jumlah wisatawan. Secara konseptual kepuasan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 7 Diagram Kepuasan Wisatawan

Faktor pendorong kepuasan konsumen menurut Irawan (2002) dalam Taufiq (2016), terdiri dari:

a. Kualitas produk

Kepuasan konsumen terjadi setelah membeli atau menikmati suatu karya baik produk ataupun jasa, ternyata produk ataupun jasa tersebut memiliki kualitas yang baik.

b. Harga

Harga murah merupakan sumber kepuasan yang penting bagi konsumen yang sensitif, karena konsumen merasa bahwa mendapatkan nilai mata uang yang tinggi. Bagi konsumen tidak sensitif komponen harga merupakan hal yang tidak penting, karena mereka memilih harga yang relatif mahal dengan kualitas baik dibandingkan dengan harga murah tetapi kualitas tidak sesuai yang diharapkan.

c. *Service quality*

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan komponen penting dalam perusahaan untuk memuaskan pelanggan.

Tipe-tipe kepuasan pengunjung dilihat dari beberapa aspek yaitu:

a. Aspek Fisik

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:6), “kondisi fisik merupakan sarana fisik, dimana terjadinya penyampaian jasa antara produsen dan konsumen yang berinteraksi dan setiap komponen lainnya yang memfasilitasi penampilan jasa yang ditawarkan”. Menurut Yazid (2005:20) fisik jasa adalah lingkungan fisik tempat jasa disampaikan dan tempat perusahaan dan konsumen berinteraksi dan setiap komponen tangible memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Fisik jasa mencakup semua aspek fasilitas fisik organisasi atau the service space (mencakup: lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa), demikian juga bentuk-bentuk komunikasi tangible lain.

Dari pengertian diatas yang menjadi indikator kondisi fisik wisata Pijar Park yaitu:

- Kualitas Produk
- Biaya
- Sarana dan Prasarana

b. Aspek Non Fisik

Menurut lupiyoadi (2001:6), “Non fisik jasa merupakan aktivitas atau proses yang dapat ditawarkan yang berhubungan dengan jasa itu sendiri dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud”. Menurut Bitner dalam Aprinawati (2011:3), “Pada organisasi jasa keadaan non fisik yang mengkomunikasikan organisasi jasa dengan pelanggan dapat mempengaruhi pelanggan”.

Dari pengertian diatas yang menjadi indikator kondisi non fisik wisata Pijar Park yaitu:

- Pelayanan

c. Aspek Manajemen

Disebutkan dalam (YA Ghani, 2018) Sistem manajemen kualitas yang mampu menjamin kebutuhan pengunjung oleh penyedia jasa. alternatifnya adalah dengan menerapkan peningkatan kualitas dengan berdasarkan standar yang dikeluarkan oleh International Organizations for Standardizations yaitu Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2015 yang dalam penerapannya adalah

- Fokus pada kepuasan pengunjung (customer focus)
- Prinsip kepemimpinan (leadership)
- Pelibatan orang (Engagement of people)
- Perbaikan (Improvement)
- Membuat keputusan berdasarkan fakta dan data
- Relationship management

d. Aspek lokasi

Lokasi merupakan faktor penting yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu destinasi wisata, karena pemilihan lokasi berhubungan dengan kemudahan wisatawan dalam berkunjung ke obyek wisata tersebut. Aspek lokasi yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pariwisata yaitu: Aksesibilitas. Menurut Tjiptono (2014:159), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu : jarak : akses ketempat lokasi, transportasi : arus lalu lintas.

Aspek kepuasan konsumen menurut Sabarguna (2004) terdiri dari:

- a. Aspek kenyamanan, terdiri dari lokasi usaha, kebersihan dan kenyamanan;
- b. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan, terdiri dari keramahan karyawan, informasi yang diberikan karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen;
- c. Aspek kompetensi petugas, terdiri dari keberanian bertindak dan pengalaman;
- d. Aspek biaya, terdiri dari harga produk, terjangkau atau tidak oleh konsumen.

Poerwanto (2010), menemukan ada 7 dimensi kualitas produk wisata yang semuanya merupakan satu kesatuan yang tidak dipisahkan antara kualitas dimensi yang satu dengan lainnya dan berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan. Tujuh dimensi kualitas produk wisata tersebut, yaitu (Sulistiyan, 2010):

1. Atraksi (daya tarik obyek)

Atraksi merupakan daya tarik wisatawan untuk berlibur. Atraksi yang diidentifikasi (sumber daya alam, sumber daya manusia, budaya, dan sebagainya) perlu dikembangkan untuk menjadi atraksi wisata. Tanpa atraksi wisata, tidak ada peristiwa, bagian utama lain tidak akan diperlukan

2. Informasi (Promosi)

Merupakan suatu rancangan untuk memperkenalkan atraksi wisata yang ditawarkan dan cara bagaimana atraksi dapat dikunjungi. Untuk perencanaan, promosi merupakan bagian penting

3. Fasilitas

umum Fasilitas penunjang bagi wisatawan dalam beraktifitas di lokasi wisata

4. Sumber Daya Manusia (SDM)

Merupakan bagian penting bagi objek wisata yang dapat membantu wisatawan dalam berkunjung melalui pelayanan secara langsung.

5. Pelayanan

Bagian penting dalam memberikan kemudahan dan pelayanan terhadap wisatawan.

6. Kebersihan

Konsep penting dalam membentuk persepsi wisatawan tentang budaya kebersihan dalam menjaga lingkungan.

7. Aksesibilitas.

Kemudahan yang ditawarkan objek wisata untuk diakses oleh wisatawan.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan

Kotler (2011) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1. Kualitas Produk Wisata

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2015). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek yang dipersepsikan oleh wisatawan.

2. Kualitas Pelayanan Wisata

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Citra Emosional

Merupakan keadaan emosional seorang konsumen berupa perasaan senang, bangga atau puas.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut

2.2.3 Manfaat Kepuasan konsumen (wisatawan)

Menurut Rangkuti (2013) ada beberapa Keuntungan atas pelanggan yang puas, yaitu:

1. Tetap setia lebih lama.
2. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
3. Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya.
4. Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklan iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga
5. Biaya pelayanannya lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan pelanggan baru karena adanya transaksi sudah rutin

2.2.4 Metode pengukuran kepuasan wisatawan

Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, untuk mengukurnya. Terdapat beberapa metode yang digunakan perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2014) ada enam faktor yang harus diperhatikan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran (Complain and Sugestion System) Pelanggan menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran di lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog dan lain lain. Ada juga perusahaan memberli amplop yang telah ditulis nama dan alamat perusahaan-perusahaan untuk digunakan menyampaikam saran atau keluhan serta kritikan stelah mereka sampai ketempat asalnya. Pembeli Bayangan
2. Pembeli bayangan (Ghost Shopping) Perusahaan yang kehilangan pelanggan mencoba menghubungi pelanggan tersebut dengan cara membujuk kenapa dia tidak menjadi pelanggan lagi. Yang diharapkan adalah diperolehnya informasi

tentang oenyebab terjadinya hal tersebut. Informasi yang diperoleh akan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam mengambil keputusan.

3. Analisis konsumen yang beralih (Lost Customer Analysis) Menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. Survei Kepuasan pelanggan (customer satisfaction survey) Tingkat keluhan disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk kepuasan konsumen pada umumnya. Umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan melalui suvey, vmelalui pos, telepon atau wawancara pribadi, mengirimkan angketangket kosong ke orang-orang tertentu. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus memberikan tanda (sign positif) bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya.

2.2.5 Tipe-tipe konsumen dan tidak kepuasan konsumen (wisatawan)

Tipe-tipe kepuasan dan ketidak puasan konsumen dapat dibedakan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyedia jasa dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia jasa bersangkutan staus dan neuhauss yang dikutip oleh Tjiptono (2014). Berikut penjelasannya sebagai berikut:

1. Demanding customer satisfaction

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Realasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif dimasa lalu, konsumen dengan tipe kepuasan ini berhadap bahwa penyedia jasa akan mampu memuaskan espetasi mereka yang semakin meningkat di masa depan.

2. Stable customer satisfaction

Konsumen dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan berperilaku yang demanding. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan steadines dan trust dalam relasi yang terbina saat ini mereka menginginkan segala sesuatu tetap sama berdasarkan pengalamanpengalaman positif yang telah terbentuk hingga saat ini, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.

3. Resigner customer satisfaction

Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi. Namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih. Perilaku konsumen tipe ini cenderung pasif. Mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

2.2.6 Indikator kepuasan konsumen (wisatawan)

Menurut Kotler (2011) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan Wisatawan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat Berkunjung Kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan Merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Maka yang menjadi indikator dari kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan wisatawan, berminat untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata, merekomendasikan tempat wisata ke orang lain.

2.3 Kualitas pelayanan wisata

Kualitas layanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mewujudkan harapan konsumen (Tjiptono, 2014). Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono (2012), kualitas diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, Kualitas adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Sedangkan Pelayanan menurut Kotler (2008) adalah Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Artinya layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan perusahaan tanpa adanya kepemilikan terhadap layanan tersebut.

Menurut (Tjiptono, 2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wisatawan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al, 2013). Kualitas pelayanan objek wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan objek wisata merupakan Tindakan dinamis yang ditawarkan atau diberikan oleh pihak pengelola wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut Adya Dan Atep (2009) yaitu :

- 1) Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang maksimal

2) Pola manajemen perusahaan

Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

3) Pembangunan sumber daya manusia

Karyawan perlu di kembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

4) Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat di dukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

5) Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

6) Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh obyek wisata.

2.3.2 Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) mengemukakan bahwa dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Bentuk fisik/ yang berwujud (*Tangibles*)

Merupakan suatu kondisi yang ada dalam memberikan pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan suatu keinginan para staf untuk membantu pelanggan, memberikan pelayanan yang tanggap, dan selalu ada disaat pelanggan membutuhkan bantuan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*Emphaty*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.4 Matriks Teori

Matriks teori sangat diperlukan untuk merangkum semua penjabaran teori yang tertulis diatas sehingga mempermudah pencapaian teori yang telah terkelompokan secara sistematis .berikut adalah matriks teori sebagai batasan ruang lingkup terhadap peneliti.

Tabel II. 1 Matriks Teori Penelitian

No	teori	Uraian dan pengemuka	Variabel	Parameter
1	Tingkat Kepuasan	Kepuasan menurut Irawan (2002) hasil akumulasi atas perbandingan dalam menggunakan produk dan jasa. Adapun variable pengukurnya yaitu: - Kualitas Produk - Harga - Servis Quality	Akumulasi Perbandingan Produk	- Kualitas Produk - Harga - Servis Quality
		Sabarguna (2004) kepuasan pelanggan terdapat empat aspek e. Aspek kenyamanan, terdiri dari lokasi usaha, kebersihan dan kenyamanan; f. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan, terdiri dari keramahan	Aspek Kepuasan Pelanggan	- Aspek Kenyamanan - ASpek hubungan konsumen dengan karyawan - Aspek kompetisi petugas Aspek biaya

No	teori	Uraian dan pengemuka	Variabel	Parameter
		<p>karyawan, informasi yang diberikan karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen;</p> <p>g. Aspek kompetensi petugas, terdiri dari keberanian bertindak dan pengalaman;</p> <p>h. Aspek biaya, terdiri dari harga produk, terjangkau atau tidak oleh konsumen.</p>		
		<p>Kotler (2011) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan wisata 3. Citra emosional 4. Harga 5. Biaya 	Faktor Kepuasan Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Produk - Kualitas Pelayanan wisata - Citra emosional - Harga - Biaya
2	Kualitas Pelayanan	<p>Adya dan Atep (2009) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan - Pola manajemen perusahaan - Pembangunan sumber daya manusia - Keselarasan hubungan kerja 	Faktor kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan - Pola manajemen perusahaan - Pembangunan sumber daya manusia - Keselarasan hubungan kerja - Kebijakan pemberian insentif

No	teori	Uraian dan pengemuka	Variabel	Parameter
		- Kebijakan pemberian insentif		
		Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) mengemukakan bahwa dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan yaitu : - Bentuk fisik/ yang berwujud (<i>Tangibles</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Empati (<i>Emphaty</i>)	Dimensi Pelayanan	- Bentuk fisik/ yang berwujud (<i>Tangibles</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Empati (<i>Emphaty</i>)

Sumber : Hasil Analisis Penyusun , 2022

Berdasarkan hasil matriks teori yang telah dikaji mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang dijelaskan dari berbagai sumber dapat diketahui memiliki unsur kesamaan yaitu kualitas produk, harga dan pelayanan. Berdasarkan hasil matriks teori tersebut, untuk memudahkan dalam klasifikasi atau penentuan parameter dan variable penelitian, maka parameter dan variable yang telah disebutkan dalam matriks teori tersebut dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel II. 2 Batasan Teori Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan

Teori	Variabel	Parameter	Indikator Terpilih
Kepuasan menurut Irawan (2002) hasil akumulasi atas perbandingan dalam menggunakan produk dan jasa. Adapun variable	Tingkat kepuasan	Kualitas produk	1) Atraksi wisata (daya tarik obyek) 2) Fasilitas penunjang
		Biaya wisata	3) Biaya masuk terjangkau 4) Harga makanan dikawasan objek wisata terjangkau 5) Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau 6) Sewa camping ground terjangkau 7) Biaya penginapan terjangkau

Teori	Variabel	Parameter	Indikator Terpilih
pengukurannya yaitu:		Citra emotional	8) Keadaan lingkungan 9) Keindahan pemandangan objek wisata 10) aksesibilitas
Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) mengemukakan bahwa dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan	kualitas pelayanan	Bentuk fisik/yang berwujud (<i>Tangibles</i>)	11) Kondisi sarana prasarana 12) Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata 13) Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	14) Ketepatan waktu dalam pelayanan 15) Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima
		Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	16) Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan tepat dalam menangani keluhan pengunjung 17) Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	18) Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung 19) Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung
		Empati (<i>Emphaty</i>)	20) Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung 21) Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung 22) Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung

Sumber : Hasil Analisis Penyusun , 2022

BAB III
GAMBARAN UMUM KARAKTERISTIK KAWASAN
OBJEK WISATA PIJAR PARK

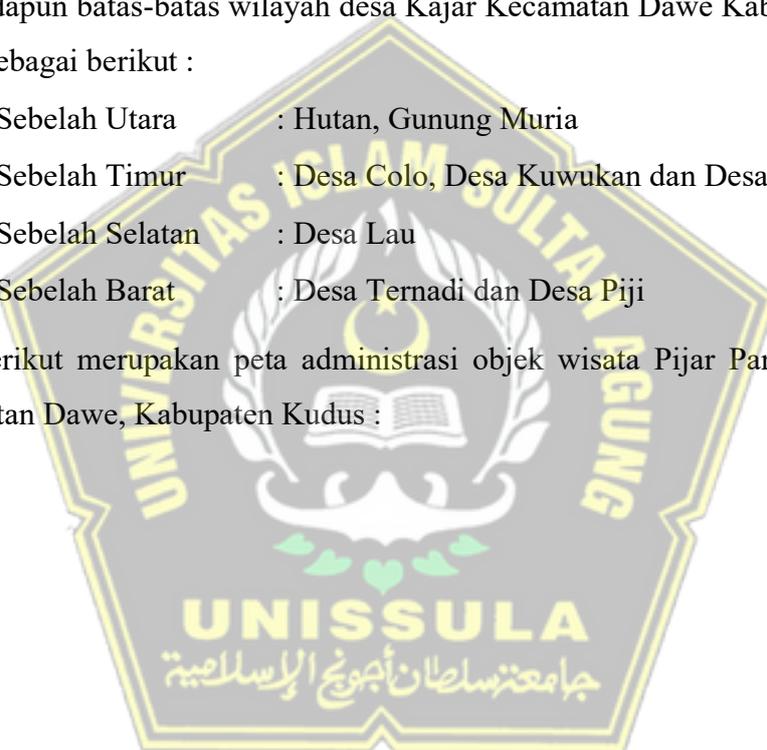
3.1 Letak geografis wisata Pijar Park

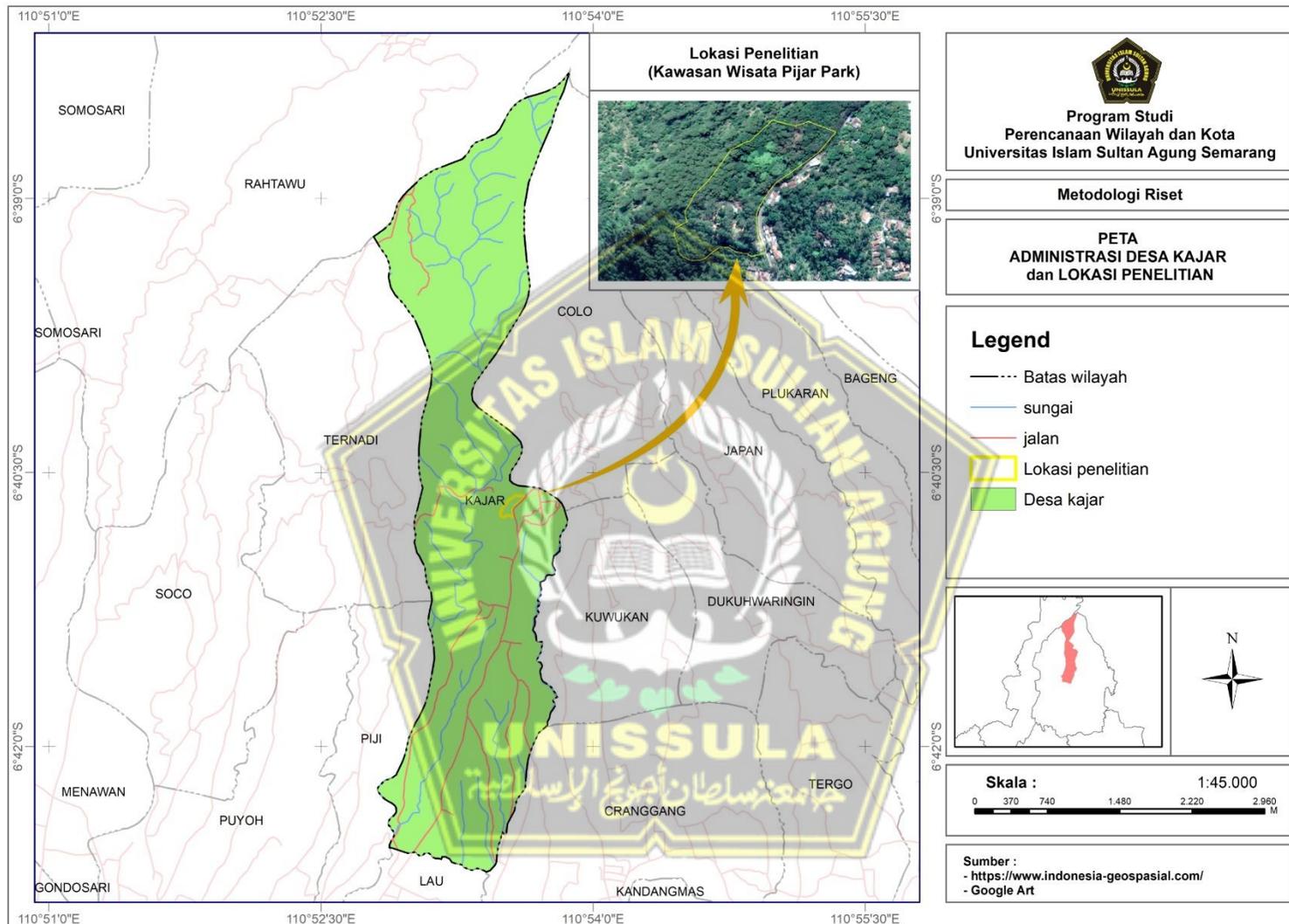
Objek wisata pijar park berada di desa Kajar Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus. Secara geografis wisata Pijar Park terletak di lereng gunung muria berada pada garis 6°40'43.80" Lintang Selatan (LS) dan 110°53'33.40" Bujur Timur (BT). Secara topografi termasuk dalam kategori dataran tinggi dengan ketinggian ±550 meter dari permukaan laut (mdpl).

Adapun batas-batas wilayah desa Kajar Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Hutan, Gunung Muria
- Sebelah Timur : Desa Colo, Desa Kuwukan dan Desa Cranggang
- Sebelah Selatan : Desa Lau
- Sebelah Barat : Desa Ternadi dan Desa Piji

Berikut merupakan peta administrasi objek wisata Pijar Park desa Kajar, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus :





Gambar 3. 1 Peta Administrasi Desa Kajar

3.2 Keadaan Demografi

Kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam suatu perencanaan. Jumlah dan karakteristik penduduk menjadi pedoman dalam melakukan analisis, terutama jika menyangkut aspek ruang.

Berikut ini adalah luas wilayah, jumlah dan kepadatan penduduk desa Kajar tahun 2022

Tabel III. 1 Jumlah penduduk desa Kajar tahun 2021

Desa	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Ha)
Kajar	504	4602	9,13

Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Kudus 2022

3.3 Jumlah Pengunjung wisata

Wisatawan yang mengunjungi objek wisata Pijar Park tidak hanya berasal dari daerah Kabupaten Kudus tetapi dari berbagai daerah diluar Kabupaten Kudus. Wisatawan tersebut datang biasanya bersama keluarga atau rombongan, namun banyak juga pasangan muda yang berwisata di hari weekday dan weekend atau di liburan akhir pekan. Wisatawan yang datang terdiri dari beberapa kelompok usia, mulai dari anak-anak hingga usia dewasa. Berikut data jumlah kunjungan wisatawan Pijar Park tahun 2022 pada bulan januari sampai November :

Tabel III. 2 Jumlah Kunjungan wisatawan bulan Januari-November Th. 2022

Bulan	Jumlah
Januari	12621
Februari	10317
Maret	9676
April	3270
Mei	8444
Juni	10512
Juli	11110
Agustus	8176
September	8603
Oktober	8357
November	6513

Sumber : Pengelola wisata Pijar Park



Gambar 3. 2 Jumlah Kunjungan wisatawan bulan Januari-November Th. 2022`

Sumber : Pengelola wisata Pijar Park 2022

Berdasarkan table dan grafik diatas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah pengunjung pada tahun 2022 bulan Januari-November mengalami naik turun. Jumlah pengunjung mengalami puncak tertinggi pada awal tahun bulan Januari mencapai 12.621 dan terendah pada bulan April yaitu sebesar 3.270 pengunjung.

3.4 Daya Tarik wisata Kawasan Pijar Park

Pijar Park merupakan destinasi wisata dengan daya tarik alam serta hasil buatan manusia. Dengan konsep wisata keluarga, daya tarik wisata yang ditawarkan oleh obyek wisata Pijar Park terdiri dari berbagai jenis daya tarik dengan hutan pinus sebagai daya tarik utamanya. Berikut merupakan penjelasan terkait daya tarik wisata di Kawasan obyek wisata Pijar Park :

1. Hutan Pinus

Pijar Park merupakan salah satu wisata yang berada di lereng Gunung Muria. Ditambah letak yang strategis karena berada di jalur utama menuju wisata religi Sunan Muria. Hutan pinus menjadi daya tarik utama di obyek wisata tersebut, suasana yang asri dengan pohon pinus yang menjulang tinggi dan memiliki pemandangan lereng gunung muria yang eksotik dan natural dengan hutan pinus yang luas, menjadikan wisata tersebut patut dikunjungi. Tidak hanya itu

penambahan ornamet seperti payung warna warni dan lampion mejadi lebih aesthetic untuk fotografi.

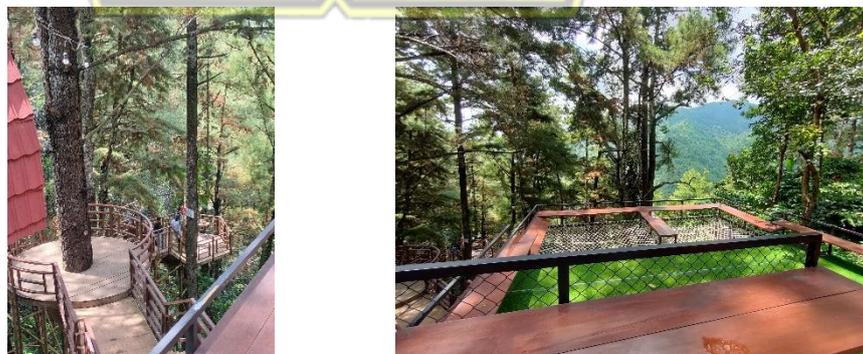


Gambar 3. 3 Hutan Pinus

Sumber : Observasi Lapangan 2022

2. Wahana Spot Foto

Jembatan Pinus merupakan salah satu wahana spot foto yang disajikan di Kawasan objek wisata Pijar Park memiliki konsep yang kreatif dengan memanfaatkan pohon pinus. Wahana ini menyajikan spot foto yang instagramable dengan latar belakang keindahan hutan pinus yang menjulang tinggi ditambah keindahan lereng gunung muria, jembatan yang terbuat dari kayu yang dibangun di sela-sela pohon pinus dan terdapat dua titik lingkaran yang menjadikan spot foto tersebut yang membuat kesan semakin estetik. Bagi pengunjung yang mau mencoba spot foto jembatan pinus harus menyediakan atau membayar sebesar Rp 5000 sudah bisa berfoto sepuasnya. Tetapi, untuk keselamatan jumlah pengunjung tetap dibatasi dengan kapasitas 40 orang, dikarenakan jembatan pinus tersebut yang terbuat dari kayu.



Gambar 3. 4 Spot foto

Sumber : Observasi Lapangan 2022

3. Camping ground

Di obyek wisata Pijar Park juga terdapat area camping ground. Peralatan camping juga sudah disediakan oleh pihak pengelola jadi tidak perlu membawa alat sendiri. Lokasi yang strategis berada di pinggir jalan memudahkan pengunjung yang mau camping dan tidak perlu mendaki dengan medan yang sulit. Harga sewa per tenda untuk 5 orang sebesar Rp 60.000 dengan fasilitas yang disediakan sangat beragam mulai dari listrik, air, makan malam, barbeque, api unggun, ubi jagung hingga paket outbound.



Gambar 3. 5 Camping Ground

Sumber : Observasi Lapangan 2022

4. Playground anak

Obyek wisata Pijar Park juga menyediakan playground atau area bermain anak diantaranya jembatan tali, perosotan, ayunan, motor mainan, tenda kemah dan flying fox. Wahana ini dikhususkan untuk anak-anak usia balita hingga usia sepuluh tahun. Untuk menikmati semua wahana tersebut, para pengunjung hanya dikenakan tarif Rp 20.000 per anak. Sedangkan orang tua atau pendamping yang mau mendampingi masuk ke area playground dikenakan tarif Rp 10.000. harga tiket tersebut sudah bisa bermain sepuasnya tanpa adanya durasi.



Gambar 3. 6 Playground Anak

Sumber : Observasi Lapangan 2022

3.4.1 Atraksi Wisata

Untuk meningkatkan jumlah pengunjung tidak lupa pihak pengelola wisata Pijar Park juga selalu mengadakan event-event tertentu yang dinamakan Pijar Fest. Berbagai macam event telah diadakan seperti festival 10 ribu jagung, festival kopi muria, festival mural dan acara pertunjukan music akustik/dangdut yang lebih sering diadakan di obyek wisata Pijar Park. Berikut merupakan festival atau pertunjukan yang ada di obyek wisata Pijar Park:



Gambar 3. 7 Festival di obyek wisata Pijar Park

Sumber : Muria News 2021

3.4.2 Sarana dan Prasarana

Kawasan obyek wisata Pijar Park terdapat beberapa sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan wisatawan. Berikut merupakan sarana dan prasarana di Kawasan obyek wisata Pijar Park :

1. Kuliner

a. Café and Resto

Kawasan obyek wisata Pijar Park dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti café and resto yang menambah daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Berbagai macam kuliner yang ditawarkan tentunya ramah di kantong pengunjung. Berpijar coffe menawarkan tiga konsep dengan memanfaatkan pohon pinus dan pemandangan pegunungan muria, konsep tersebut yaitu bangunan joglo, bangunan angkruk segitiga, dan angkruk bambu yang berdekatan dengan pohon pinus. Sehingga membuat para pengunjung bisa menikmati kuliner sambil merasakan udara sejuk di deretan pohon pinus. Berikut merupakan gambaran café and resto yang ada di obyek wisata Pijar Park



Gambar 3. 8 Café and Resto

Sumber : Observasi Lapangan 2022

b. Food court

Selain café and resto juga terdapat area food court yang dulu diresmikan oleh wakil gubernur jawa tengah Gus Yasin. Dengan mengusung nama Masda Gayeng diharapkan sesuai dengan maknanya, Masda (Masyarakat Dagang) sedangkan gayeng berarti kompak. Food court tersebut sudah tertata rapi di area wisata Pijar Park, banyak UMKM maupun pedagang kaki lima yang menjual berbagai macam makanan khas kudu seperti getuk kajar dan kopi muria tentunya dengan harga yang ramah di kantong pengunjung, di area tersebut pengunjung tidak hanya dimanjakan oleh makanan tetapi juga dengan suasana asli hutan pinus ditambah pemandangan Gunung Muria.



Gambar 3. 9 Food Court

Sumber : Observasi Lapangan 2022

2. Pijar Resort

Penginapan dengan nuansa alam dengan berbagai konsep bangunan, rumah pohon, cottage dengan fasilitas yang cukup lengkap, mulai free breakfast, free wifi, free api unggun, amenitis, dan water heater. Bukan hanya itu pengunjung juga disugukan dengan udara yang masih sangat sejuk dan alami di dalam nuansa hutan pinus. Untuk luas kamar 4x4 meter dengan fasilitas setiap kamar yang sangat beragam, mulai dari bed dengan ukuran besar, TV, air mineral, termos untuk menyeduh the dan kopi yang sudah disediakan. Mengenai harganya, penginapan ini dibandrol dengan harga 750k per malam.



Gambar 3. 10 Pijar Resort

Sumber : Observasi Lapangan 2022

3. Tempat Parkir

Terdapat dua fasilitas tempat parkir di obyek wisata Pijar Park, tempat parkir tersebut berada setelah pintu masuk objek wisata Pijar park dan berada di utara Bepijar coffe dan dekat dengan musholla. Kondisi tempat parkir cukup luas, sehingga mampu menampung wisatawan dalam jumlah besar. Tetapi untuk parkir kendaraan roda dua dan kendaraan roda 4 masih dalam satu area.



Gambar 3. 11 Fasilitas Parkir Area

Sumber : Observasi Lapangan 2022

4. Fasilitas Peribadatan

Fasilitas peribadatan di obyek wisata Pijar Park berada di utara Bepijar coffe. Hanya terdapat satu fasilitas mushola yang dapat digunakan oleh pengunjung. Kondisi fasilitas peribadatan tersebut memiliki ruang yang cukup sempit sehingga apabila waktu sholat tiba harus antri. Jika akhir pekan atau libur nasional yang memungkinkan banyaknya wisatawan berkunjung akan membutuhkan waktu antri yang lama.



Gambar 3. 12 Fasilitas Peribadatan

Sumber : Observasi Lapangan 2022

5. Toilet/WC

Terdapat beberapa fasilitas toilet/wc umum di objek wisata Pijar Park yang berada di sebelah area food court dan satu lagi berada di bagian atas di utara kafe berpijar dekat dengan area parkir. Kondisi toilet tersebut cukup baik, dan untuk penggunaan fasilitas tersebut dikenakan tarif sebesar Rp 2000.



Gambar 3. 13 Fasilitas Toilet/wc

Sumber : Observasi Lapangan 2022

BAB IV
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN WISATA PIJAR PARK

4.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Analisis Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012). Adapun kriteria penilaian uji validitas (Ferdinand, 2006) adalah :

- a. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut tidak valid.

Ketentuan r tabel dengan tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut:

$$Df = n-2$$

$$Df = 368-2$$

$$Df = 366 (0,102)$$

Tabel IV. 1 Uji Validitas Variabel Kenyataan

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Kualitas Produk	1	0,755	0,102	Valid
	2	0,574	0,102	Valid
Biaya Wisata	3	0,675	0,102	Valid
	4	0,488	0,102	Valid
	5	0,515	0,102	Valid
	6	0,444	0,102	Valid
	7	0,737	0,102	Valid
	8	0,568	0,102	Valid
Citra Emosional	9	0,648	0,102	Valid
	10	0,582	0,102	Valid
	11	0,649	0,102	Valid
Bentuk Fisik/Tangibles	12	0,624	0,102	Valid
	13	0,626	0,102	Valid
	14	0,694	0,102	Valid
Kehandalan/Reliability	15	0,734	0,102	Valid
	16	0,788	0,102	Valid
	17	0,718	0,102	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Daya Tanggap/Responsiveness	18	0,693	0,102	Valid
	19	0,747	0,102	Valid
Jaminan/Assurance	20	0,708	0,102	Valid
	21	0,739	0,102	Valid
Empati/Emphaty	22	0,787	0,102	Valid
	23	0,790	0,102	Valid

Sumber: Hasil Analisis 2023

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas menggunakan program SPSS for Windows Versi 23.0 diketahui bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini khususnya tingkat kenyataan mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,102, artinya masing-masing indikator dinyatakan valid

Tabel IV. 2 Uji Validitas Variabel Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Kualitas Produk	1	0,715	0,102	Valid
	2	0,412	0,102	Valid
Biaya Wisata	3	0,637	0,102	Valid
	4	0,335	0,102	Valid
	5	0,452	0,102	Valid
	6	0,522	0,102	Valid
	7	0,691	0,102	Valid
	8	0,583	0,102	Valid
Citra Emosional	9	0,802	0,102	Valid
	10	0,644	0,102	Valid
	11	0,672	0,102	Valid
Bentuk Fisik/Tangibles	12	0,531	0,102	Valid
	13	0,638	0,102	Valid
	14	0,647	0,102	Valid
Kehandalan/Reliability	15	0,654	0,102	Valid
	16	0,721	0,102	Valid
Daya Tanggap/Responsiveness	17	0,707	0,102	Valid
	18	0,749	0,102	Valid
Jaminan/Assurance	19	0,546	0,102	Valid
	20	0,683	0,102	Valid
Empati/Emphaty	21	0,618	0,102	Valid
	22	0,726	0,102	Valid
	23	0,690	0,102	Valid

Sumber: Hasil Analisis 2023

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas menggunakan program SPSS for Windows Versi 23.0 diketahui bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini khususnya tingkat harapan mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,102, artinya masing-masing indikator dinyatakan valid.

4.1.2 Analisis Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2012). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Croboach Alpha $> 0,70$ = reliabel dan hasil Croboach Alpha $< 0,70$ = tidak reliabel.

Tabel IV. 3 Uji Reliabilitas Variabel Kenyataan

Variabel	Item Pertanyaan	Alpha	Keterangan
Kualitas Produk	1	0,935	Reliabel
	2	0,937	Reliabel
Biaya Wisata	3	0,936	Reliabel
	4	0,940	Reliabel
	5	0,939	Reliabel
	6	0,940	Reliabel
	7	0,935	Reliabel
	8	0,937	Reliabel
Citra Emosional	9	0,936	Reliabel
	10	0,937	Reliabel
	11	0,936	Reliabel
Bentuk Fisik/Tangibles	12	0,937	Reliabel
	13	0,937	Reliabel
Kehandalan/Reliability	14	0,936	Reliabel
	15	0,935	Reliabel
Daya Tanggap/Responsiveness	16	0,934	Reliabel
	17	0,935	Reliabel
Jaminan/Assurance	18	0,936	Reliabel
	19	0,935	Reliabel
Empati/Emphaty	20	0,935	Reliabel
	21	0,935	Reliabel
	22	0,935	Reliabel
	23	0,934	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel untuk tingkat kenyataan pada penelitian ini yaitu variabel kualitas produk, biaya wisata, citra emosional, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy diperoleh hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,70. Dengan demikian maka hasil uji reliabilitas seluruh variabel adalah reliabel.

Tabel IV. 4 Uji Reliabilitas Variabel Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Alpha	Keterangan
Kualitas Produk	1	0,923	Reliabel
	2	0,929	Reliabel
Biaya Wisata	3	0,924	Reliabel
	4	0,929	Reliabel
	5	0,927	Reliabel
	6	0,927	Reliabel
	7	0,923	Reliabel
	8	0,925	Reliabel
Citra Emosional	9	0,921	Reliabel
	10	0,924	Reliabel
	11	0,923	Reliabel
Bentuk Fisik/Tangibles	12	0,926	Reliabel
	13	0,924	Reliabel
	14	0,924	Reliabel
Kehandalan/Reliability	15	0,924	Reliabel
	16	0,922	Reliabel
Daya Tanggap/Responsiveness	17	0,923	Reliabel
	18	0,922	Reliabel
Jaminan/Assurance	19	0,925	Reliabel
	20	0,923	Reliabel
Empati/Emphaty	21	0,924	Reliabel
	22	0,922	Reliabel
	23	0,923	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel untuk tingkat Harapan pada penelitian ini yaitu variabel kualitas produk, biaya wisata, citra emosional, tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy diperoleh hasil koefisien alpha yang lebih besar dari 0,70. Sehingga, hasil dari semua data kuesioner yang telah dibagikan ke responden dapat dikatakan reliabel. Seluruh konsep variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2 Analisis Karakteristik Wisatawan di Kawasan Obyek Wisata Pijar Park

Analisis ini mencakup terkait karakteristik wisatawan menurut Jenis Kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, matapencapaian, tingkat pendapatan dan asal wisatawan. Penjelasan untuk tiap-tiap karakteristik wisatawan yang lebih detail terdapat di sub bab berikut.

4.2.1 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Jenis Kelamin

Hasil data yang diperoleh terkait dengan karakteristik wisatawan menurut jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

Tabel IV. 5 Karakteristik wisatawan menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	176	48
2	Perempuan	192	52
Jumlah		368	100

Sumber: Hasil Analisis 2023

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan laki-laki yaitu 176 orang atau 48% sedangkan jumlah wisatawan perempuan jumlahnya lebih banyak yaitu 192 orang atau 52%. Responden tersebut dipilih secara acak, namun dengan ketentuan sudah berusia minimal 15 tahun sehingga sudah paham dengan beberapa macam pertanyaan dalam kuesioner.

Berdasarkan data yang didapat, disimpulkan bahwa karakteristik wisatawan berdasarkan jenis kelamin di kawasan obyek wisata Pijar Park lebih didominasi oleh perempuan. Hal ini sesuai dengan teori Cooper (2005) dan Kotler (2006) dalam Ismayanti (2010), "Kegiatan wisata pada jaman dahulu didominasi oleh kaum laki-laki, namun wisatawan wanita pada saat ini mulai menunjukkan perkembangan setelah adanya kesetaraan gender".

4.2.2 Analisis Karakteristik wisatawan menurut usia

Karakteristik wisatawan menurut kelompok usia di kawasan obyek wisata Pijar Park dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 6 Karakteristik Wisatawan Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	<20	73	20
2	20-39	232	63
3	40-49	51	14
4	50-59	12	3
5	>60	0	0
Jumlah		368	100

Sumber: Hasil Analisis 2023

Berdasarkan data yang didapat karakteristik wisatawan di kawasan objek wisata Pijar Park didominasi oleh pengunjung yang berusia 20-39 tahun sejumlah 232 orang. Jumlah pengunjung yang berurutan paling sedikit yaitu terdapat pada responden dengan usia 50-59 tahun dengan jumlah 12 orang. Hal ini sesuai kondisi yang dijumpai dilapangan, jumlah pengunjung wisata memang didominasi oleh usia remaja dan dewasa baik laki-laki maupun perempuan.

Karakteristik pengunjung berdasarkan usia di kawasan obyek wisata Pijar Park didominasi oleh kelompok usia muda yaitu 20-39 tahun. Hal ini sesuai dengan teori Cooper (2005) dan Kotler (2006) dalam Ismayanti (2010) “Karakter wisatawan dibedakan atas dasar umur karena umur dapat berpengaruh terhadap kegiatan wisata”. Karena klompok usia muda mempunyai energi yang lebih baik jika dibandingkan dengan klompok usia tua, karena klompok usia tua biasanya lebih memilih waktu luang.

4.2.3 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Matapencaharian

Hasil data yang diperoleh terkait dengan karakteristik responden berdasarkan matapencaharian yaitu sebagai berikut:

Tabel IV. 7 Karakteristik Wisatawan Menurut Matapencaharian

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	142	39
2	PNS	17	5
3	Swasta	192	52
4	TNI/Polri	4	1
5	Lainnya	13	4
Jumlah		368	100

Sumber: Hasil Analisis 2023

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa pengunjung yang memiliki status pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 142 orang atau 39%, kemudian pengunjung dengan status pekerjaan PNS sebesar 17 orang atau 5%, Pengunjung dengan status sebagai swasta sebanyak 192 orang dengan presentase 52%, Pengunjung yang bekerja sebagai TNI/Polri sebanyak 4 orang atau 1%, dan pengunjung yang bekerja disektor lainnya ada 13 orang atau 4% yaitu dengan status ibu rumah tangga.

Karakteristik pengunjung berdasarkan mata pencaharian di kawasan obyek wisata Pijar Park didominasi oleh wisatawan yang bersetatus swasta. Hal ini sesuai dengan teori Seaton & Bennet,(1996). Jenis pekerjaan seseorang maupun tipe keluarga akan berpengaruh pada waktu luang yang dimiliki orang tersebut, dan lebih lanjut pada “kemampuan”nya berwisata

4.2.4 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Pendidikan Terakhir

Analisis ini terkait dengan pendidikan terakhir yang dijalani oleh pengunjung wisata mulai dari sekolah dasar (SD/SMP), SMA, D3/S1/Sederajat dan S2 di kawasan obyek wisata Pijar Park. Berikut merupakan tabel data hasil penelitian responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel IV. 8 Karakteristik Wisatawan Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	SD,SMP/Sedrajat	53	14
2	SMA/Sedrajat	258	70
3	D1-D3/Sedrajat	15	4
4	S1(Sarjana)/Sederajat	37	10
5	Lainnya	5	1
Jumlah		368	100

Sumber: Hasil Analisis 2023

Dari data yang diperoleh diketahui bahwa pengunjung dengan pendidikan terakhir (SD,SMP)/Sedrajat sebanyak 53 orang dengan 14%, Kemudian Pengunjung berpendidikan terakhir SMA sebanyak 158 orang dengan 70%, pengunjung dengan pendidikan terakhir D1-D3/Sedrajat ada 15 orang dengan 4%, pengunjung berpendidikan terakhir S1/Sedrajat ada 37 orang dengan 10%, dan 5 orang dengan 1% Berpendidikan terakhir S2.

Karakteristik pengunjung berdasarkan latar belakang pendidikan di kawasan obyek wisata Pijar Park didominasi oleh wisatawan dengan latar belakang pendidikan SMA/Sedrajat. Hal ini sesuai dengan teori Cooper (2005) dan Kotler (2006) dalam Ismayanti (2010) “Wisatawan menurut latar belakang pendidikan dibedakan menjadi wisatawan berpendidikan tinggi dan wisatawan berpendidikan rendah. Preferensi pemilihan kegiatan wisata juga dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan”.

4.2.5 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Tingkat Pendapatan

Hasil data yang diperoleh terkait dengan karakteristik responden berdasarkan pendapatan sebagai berikut:

Tabel IV. 9 Karakteristik Wisatawan Menurut Pendapatan

No	Pendapatan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	0 - Rp 500.000	59	16
2	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	34	9
3	Rp 1.100.000 - Rp 2.000.000	64	17
4	Rp 2.100.000 - Rp 3.000.000	158	43
5	> Rp 3.000.000	53	14
Jumlah		368	100

Sumber: Hasil Analisis 2023

Dari data yang didapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tingkat pendapatan wisatawan dengan jumlah terbanyak terdapat pada golongan Rp 2.100.000 - Rp 3.000.000 dengan presentase 43%, kemudian untuk pendapatan dengan jumlah terendah yaitu terdapat pada golongan 500.000-1.000.000 dengan presentase 9%. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan ini didominasi oleh golongan pendapatan Rp 2.100.000 - Rp 3.000.000, hal ini jika dihubungkan dengan karakteristik pengunjung berdasarkan matapencaharian didominasi sebagai Swasta maka ada keterkaitan dengan tingkat pendapatan tersebut, meskipun ada sebagian pengunjung dengan pekerjaan swasta pendapatan diatas > Rp 3.000.000.

Karakteristik pengunjung berdasarkan latar belakang pendapatan di kawasan obyek wisata Pijar Park didominasi oleh wisatawan dengan pendapatan Rp 2.100.000 - Rp 3.000.000. Hal ini sesuai dengan teori Cooper (2005) dan Kotler (2006) dalam Ismayanti (2010) Pendapatan pada seseorang saling terkait dengan

pendidikan, jenis pekerjaan dan usia, preferensi pemilihan kegiatan wisata dilakukan oleh seseorang atas dasar pendapatan yang dimiliki.

4.2.6 Analisis Karakteristik Wisatawan Menurut Asal Wisatawan

Hasil data yang diperoleh terkait dengan karakteristik wisatawan berdasarkan asal wisatawan di kawasan obyek wisata Pijar Park sebagai berikut:

Tabel IV. 10 Karakteristik Wisatawan Menurut Asal Wisatawan

No	Pendapatan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Kabupaten Kudus	320	87
2	Luar Kota (Prov Jateng)	48	13
3	Luar Jateng	0	0
4	Luar Negeri	0	0
Jumlah		368	100

Sumber: Hasil Analisis 2023

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan terbanyak didominasi oleh wisatawan dari Kabupaten Kudus yaitu sebesar 320 orang dengan presentase 87% dan hanya ada sebagian dari luar kota dalam Provinsi Jawa Tengah sebanyak 48 orang atau 13%..

Karakteristik pengunjung berdasarkan asal wisatawan di kawasan obyek wisata Pijar Park didominasi oleh wisatawan yang berasal dari Kabupaten Kudus. Hal ini sesuai dengan teori Cooper (2005) dan Kotler (2006) dalam Ismayanti (2010) “Wisatawan dibedakan atas dasar wilayah asal. Aspek penting untuk memahami karakter wisatawan yang terkait dengan dengan kebudayaan, nilai, sikap, dan kepercayaan yaitu darimana wisatawan itu berasal.

4.3 Analisis Tingkat Kepuasan terhadap kualitas pelayanan

Penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan wisata di Kawasan objek wisata Pijar Park berdasarkan penilaian dari 368 responden terhadap parameter yang telah ditetapkan. parameter pada penelitian ini dibuat pertanyaan sebanyak 23 item dengan dua penilaian yaitu kenyataan atau fakta yang didapat sesuai di lapangan dan harapan atau keinginan pengunjung. Penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan menggunakan skala likert adapun penjelasan untuk pilihan jawaban yaitu:

Tabel IV. 11 Tabel Keterangan Pilihan Jawaban

Option Kinerja	Bobot Jawaban	Option Kepentingan
Sangat Tidak Baik (STB)	1	Sangat Tidak Penting (STP)
Tidak Baik (TB)	2	Tidak Penting (TP)
Cukup Baik (CB)	3	Cukup Penting (CP)
Baik (B)	4	Penting (P)
Sangat Baik (SB)	5	Sangat Penting (SP)

Sumber: Hasil Analisis, 2023

4.3.1 Analisis Parameter Kualitas Produk

Kualitas produk pada objek wisata dapat diartikan berbeda oleh masing-masing orang. Parameter kualitas produk diukur dalam penelitian ini melalui 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan kualitas produk wisata sebagai berikut:

Tabel IV. 12 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Kualitas Produk

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
1	Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan	0	0	60	92	216	0	9	5	80	274
2	Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik	0	0	96	160	112	0	3	50	93	222
3	Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll	0	0	54	228	86	0	3	13	130	222
Jumlah		0	0	210	480	414	0	15	68	303	718

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan kualitas produk dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Baik (skor 4) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 480. Berdasarkan penilaian hasil kuesioner dari kenyataan kualitas produk wisata di atas, adapun beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian pengunjung sehingga hasil menunjukkan kategori “Baik” yaitu pertama terkait keasrian dan kebersihan di objek wisata Pijar Park memang terjaga keasrian dan kebersihannya, terlebih lagi bangunan yang dibangun baik untuk spot foto, resto dll, tidak bersifat permanen sehingga suasana hutan pinus masih asri dan alami, faktor lain yang mempengaruhi yaitu atraksi wisata yang disajikan juga sangat beragam seperti pertunjukan musik pada saat weekend dan

event-event tertentu. Selain itu objek wisata Pijar Park juga memiliki fasilitas yang cukup seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap parameter harapan kualitas produk dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Sangat Penting (Skor 5) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 718. Hal ini berarti bahwa kualitas produk wisata dianggap suatu parameter yang sangat penting dalam suatu objek wisata. Hasil penilaian dari responden menunjukkan daya tarik wisata merupakan aspek yang “Sangat Penting” hal ini sesuai teori Irawan (2002) dalam Taufiq (2016) Kepuasan konsumen terjadi setelah membeli atau menikmati suatu karya baik produk ataupun jasa, ternyata produk ataupun jasa tersebut memiliki kualitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk sangat penting, terlebih pengunjung memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas produk ketika berkunjung di daerah wisata dan faktor tersebut berpengaruh pada kepuasan pengunjung.

4.3.2 Analisis Parameter Biaya Wisata

Hasil penilaian responden terhadap biaya wisata oleh setiap orang tentu berbeda. Ada orang puas dengan biaya wisata jika mendapatkan kesesuaian yang diharapkan dari objek wisata dan ada pelanggan yang merasa tidak puas terhadap biaya yang dikeluarkan pada objek wisata dan menyampaikan keluhan terhadap ketidakpuasan yang dirasakan. Parameter Biaya wisata diukur dalam penelitian ini melalui 5 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan biaya wisata sebagai berikut:

Tabel IV. 13 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Biaya Wisata

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
1	Biaya masuk objek wisata terjangkau	13	49	101	157	48	0	0	30	220	118
2	Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau	11	30	81	201	45	0	5	9	240	114
3	Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau	6	23	125	177	37	3	6	64	165	130
4	Sewa camping ground terjangkau	0	7	68	243	50	2	8	7	259	92
5	Biaya penginapan terjangkau	2	6	89	182	89	2	1	52	93	220
Jumlah		32	115	464	960	269	7	20	162	977	674

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan biaya wisata dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Baik (skor 4) pada 5 item pertanyaan dengan jumlah 960. Berdasarkan dari penilaian hasil kuesioner kenyataan dari parameter biaya wisata di atas, ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian wisatawan sehingga hasilnya menunjukkan kategori “Baik” yaitu pertama terkait biaya masuk objek wisata yaitu Rp 10.000 baik weekday maupun weekend dan hari libur nasional. Biaya tersebut terjangkau dilihat dari kebanyakan responden menjawab “Baik”. Selain itu harga untuk spot foto juga terjangkau yaitu sebesar Rp 5000 per orang.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap parameter biaya wisata dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Penting (Skor 4) pada 5 item pertanyaan dengan jumlah 718. Hal ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap biaya wisata yang terjangkau dikawasan objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut, biaya wisata menunjukkan aspek yang “Penting” hal ini sesuai teori Irawan (2002) dalam Taufiq (2016) “Harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting bagi konsumen yang sensitif, karena konsumen tersebut mendapatkan nilai uang yang tinggi”. Komponen harga merupakan suatu hal yang tidak penting bagi konsumen tidak sensitif, karena konsumen tersebut lebih memilih harga sedikit mahal dengan kualitas baik dibandingkan dengan harga murah namun kualitas tidak sesuai harapan”.

4.3.3 Analisis Parameter Citra Emosional

Citra emosional dapat diartikan berbeda oleh masing-masing orang. Parameter citra emosional diukur dalam penelitian ini melalui 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan citra emosional sebagai berikut:

Tabel IV. 14 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Citra Emosional

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
1	Keadaan lingkungan objek wisata	0	0	33	143	192	0	0	18	94	256
2	Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah	0	0	17	160	191	0	5	31	75	257
3	Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh	0	0	67	87	214	0	6	47	55	260
Jumlah		0	0	117	390	597	0	11	96	224	773

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan citra emosional dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Sangat Baik (skor 5) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 597. Hal ini dipengaruhi oleh pertama keadaan lingkungan objek wisata sangat baik dan keindahan pemandangan alam hutan pinus yang berada di lereng gunung muria dan aksesibilitas yang mudah dijangkau karena berada di jalur utama wisata Colo.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap parameter citra emosional dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Sangat Penting (Skor 5) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 718. Hal ini berarti bahwa citra emosional dianggap suatu parameter yang sangat penting dalam kepuasan wisatawan. Sesuai dengan teori Kotler (2011) yang menyebutkan satu dari lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen yaitu citra emosional, merupakan keadaan emosional seorang konsumen berupa perasaan senang, bangga atau puas.

4.3.4 Analisis Parameter Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Hasil penilaian responden terhadap parameter Bentuk fisik (*Tangibles*) oleh setiap orang tentu berbeda. Parameter Bentuk fisik (*Tangibles*) diukur dalam

penelitian ini melalui 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan Bentuk fisik (*Tangibles*) sebagai berikut:

Tabel IV. 15 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Bentuk Fisik (*Tangibles*)

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
1	Sarana prasarana di objek wisata memadai	0	31	55	153	129	0	0	22	211	135
2	Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata	0	10	52	161	145	0	0	36	131	201
3	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	0	5	128	126	109	0	0	54	205	109
Jumlah		0	46	235	440	383	0	0	112	547	445

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan Bentuk fisik (*Tangibles*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Baik (skor 4) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 440. Hal ini dipengaruhi dengan sarana dan prasarana yang sudah memadai, dan fasilitas pendukung objek wisata yang lengkap dan kerapian dan kebersihan karyawan yang sudah menggunakan seragam sehingga mudah dikenali oleh pengunjung.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap parameter Bentuk fisik (*Tangibles*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Penting (Skor 4) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 547. Hal ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap bentuk fisik (*Tangibles*) di kawasan objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut terhadap bentuk fisik (*Tangibles*) menunjukkan aspek yang “Penting” hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) mengemukakan bahwa dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan satu diantaranya yaitu Bentuk fisik/yang berwujud (*Tangibles*) Merupakan suatu kondisi yang ada dalam memberikan pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

4.3.5 Analisis Parameter Keandalan (*Reliability*)

Hasil penilaian responden terhadap parameter Keandalan (*Reliability*) oleh setiap orang tentu berbeda. Parameter Keandalan (*Reliability*) diukur dalam penelitian ini melalui 2 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan Keandalan (*Reliability*) sebagai berikut:

Tabel IV. 16 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Keandalan (*Reliability*)

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
15	Ketepatan waktu dalam pelayanan	15	37	82	153	81	0	0	54	167	147
16	Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima	8	19	37	214	90	6	0	11	166	185
Jumlah		23	56	119	367	171	6	0	65	333	332

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter Keandalan (*Reliability*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Baik (skor 4) pada 2 item pertanyaan dengan jumlah 367. Selain itu ada responden yang memilih jawaban “sangat tidak baik dan “Tidak Baik” hal ini disebabkan karena faktor keramaian sehingga pelayanan di resto ketika ramai cukup memakan waktu untuk menunggu, terlebih lagi tempat gasebo ketika ramai sudah full boking, jadi untuk pengunjung resto yang baru datang harus menunggu tempat yang kosong terlebih dahulu.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap parameter Keandalan (*Reliability*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Penting (Skor 4) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 333. Hal ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap Keandalan (*Reliability*) di kawasan objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut terhadap Keandalan (*Reliability*) menunjukkan aspek yang “Penting” hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) yaitu “suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan”

4.3.6 Analisis Parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penilaian responden terhadap parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*) oleh setiap orang tentu berbeda. Parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*) diukur dalam penelitian ini melalui 2 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagai berikut

Tabel IV. 17 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
17	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung	5	28	79	110	146	2	4	29	149	184
18	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	9	33	34	175	117	0	0	18	204	146
Jumlah		14	61	113	285	263	2	4	47	353	330

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Baik (skor 4) pada 2 item pertanyaan dengan jumlah 285.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Penting (Skor 4) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 353. Hal ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) di kawasan objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan aspek yang “Penting” hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) yaitu “suatu keinginan para staf untuk membantu pelanggan, memberikan pelayanan yang tanggap, dan selalu ada disaat pelanggan membutuhkan bantuan”

4.3.7 Analisis Parameter Jaminan (*Assurance*)

Hasil penilaian responden terhadap parameter jaminan (*Assurance*) oleh setiap orang tentu berbeda. Jaminan (*Assurance*) diukur dalam penelitian ini melalui 2 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan jaminan (*Assurance*) sebagai berikut

Tabel IV. 18 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Jaminan (*Assurance*)

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
19	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung	0	0	72	131	165	0	0	11	187	170
20	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung	0	0	84	110	174	0	2	34	148	184
Jumlah		0	0	156	241	339	0	2	45	335	354

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter jaminan (*Assurance*) diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Sangat Baik (skor 5) pada 2 item pertanyaan dengan jumlah 339.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap jaminan (*Assurance*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Penting (Skor 5) pada 2 item pertanyaan dengan jumlah 354. Hal ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap jaminan (*Assurance*) di kawasan objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut terhadap jaminan (*Assurance*) menunjukkan aspek yang “Penting” hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) yaitu “Mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan”

4.3.8 Analisis Parameter Empati (*Emphaty*)

Hasil penilaian responden terhadap parameter Empati (*Emphaty*) oleh setiap orang tentu berbeda. Empati (*Emphaty*) diukur dalam penelitian ini melalui 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dilakukan penilaian.

Hasil penilaian responden terhadap parameter kenyataan dan harapan Empati (*Emphaty*) sebagai berikut:

Tabel IV. 19 Hasil Penilaian Responden Terkait Kenyataan Dan Harapan Parameter Empati (*Emphaty*)

No	item pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		STB	TB	CB	B	SB	STP	TP	CP	P	SP
21	Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung	0	0	66	203	99	0	0	36	186	146
22	Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung	0	0	36	182	150	0	6	11	112	239
23	Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung	0	0	59	146	163	0	2	15	111	240
Jumlah		0	0	161	531	412	0	8	62	409	625

Sumber: Hasil Analisis 2023

Hasil penilaian responden terhadap parameter empati (*Emphaty*) diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Baik (skor 4) pada 3 item pertanyaan dengan jumlah 412.

Sedangkan dari hasil penilaian responden terhadap empati (*Emphaty*) dapat diketahui bahwa lebih banyak responden yang memilih jawaban Penting (Skor 5) pada 2 item pertanyaan dengan jumlah 354. Hal ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap empati (*Emphaty*) di kawasan objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut terhadap empati (*Emphaty*) menunjukkan aspek yang “Penting” hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 2010:70) yaitu” Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan”.

4.3.9 Indeks Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Parameter

Berikut ini adalah hasil penilaian responden terhadap keseluruhan parameter kenyataan dan harapan objek wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus.

Tabel IV. 20 Hasil Penilaian Responden Terhadap Parameter Kenyataan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pijar Park

No	item pertanyaan	STB	TB	CB	B	SB	BOBOT
1	Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan	0	0	60	92	216	1628
2	Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik	0	0	96	160	112	1488
3	Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll	0	0	54	228	86	1504
4	Biaya masuk objek wisata terjangkau	13	49	101	157	48	1282
5	Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau	11	30	81	201	45	1343
6	Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau	6	23	125	177	37	1320
7	Sewa camping ground terjangkau	0	7	68	243	50	1440
8	Biaya penginapan terjangkau	2	6	89	182	89	1454
9	Keadaan lingkungan objek wisata	0	0	33	143	192	1631
10	Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah	0	0	17	160	191	1646
11	Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh	0	0	67	87	214	1619
12	Sarana prasarana di objek wisata memadai	0	31	55	153	129	1484
13	Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata	0	10	52	161	145	1545
14	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	0	5	128	126	109	1443
15	Ketepatan waktu dalam pelayanan	15	37	82	153	81	1352
16	Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima	8	19	37	214	90	1463
17	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung	5	28	79	110	146	1468
18	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	9	33	34	175	117	1462
19	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung	0	0	72	131	165	1565
20	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung	0	0	84	110	174	1562
21	Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung	0	0	66	203	99	1505

No	item pertanyaan	STB	TB	CB	B	SB	BOBOT
22	Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung	0	0	36	182	150	1586
23	Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung	0	0	59	146	163	1576
Jumlah		69	278	1575	3694	2848	34366

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Hasil penilaian responden sesuai dengan tabel diatas disimpulkan bahwa sebagian besar rsponden memilih penilaian Baik (skor 4) pada 23 item pertanyaan terhadap keseluruhan parameter objek wisata Pijar Park.

Berdasarkan hasil dari tanggapan responden tersebut secara keseluruhan disimpulkan bahwa kenyataan terhadap keseluruhan parameter yang ada berada dalam kategori Baik, namun masih terdapat beberapa responden yang memilih jawaban “Sangat Tidak Baik” dan “Tidak Baik” kaena mereka menganggap parameter tersebut tidak sesuai apa yang diharapkan.

Hasil penilaian responden terhadap keseluruhan parameter harapan tingkat kepuasan objek wisata Pijar Park.

Tabel IV. 21 Hasil Penilaian Responden Terhadap Parameter Harapan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pijar Park

No	item pertanyaan	STB	TB	CB	B	SB	BOBOT
1	Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan	0	9	5	80	274	1723
2	Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik	0	3	50	93	222	1638
3	Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll	0	3	13	130	222	1675
4	Biaya masuk objek wisata terjangkau	0	0	30	220	118	1560
5	Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau	0	5	9	240	114	1567
6	Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau	3	6	64	165	130	1517
7	Sewa camping ground terjangkau	2	8	7	259	92	1535
8	Biaya penginapan terjangkau	2	1	52	93	220	1632
9	Keadaan lingkungan objek wisata	0	0	18	94	256	1710

No	item pertanyaan	STB	TB	CB	B	SB	BOBOT
10	Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah	0	5	31	75	257	1688
11	Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh	0	6	47	55	260	1673
12	Sarana prasarana di objek wisata memadai	0	0	22	211	135	1585
13	Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata	0	0	36	131	201	1637
14	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	0	0	54	205	109	1527
15	Ketepatan waktu dalam pelayanan	0	0	54	167	147	1565
16	Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima	6	0	11	166	185	1628
17	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung	2	4	29	149	184	1613
18	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	0	0	18	204	146	1600
19	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung	0	0	11	187	170	1631
20	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung	0	2	34	148	184	1618
21	Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung	0	0	36	186	146	1582
22	Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung	0	6	11	112	239	1688
23	Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung	0	2	15	111	240	1693
Jumlah		15	60	657	3481	4251	37285

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Hasil penilaian responden sesuai dengan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban terbanyak responden terdapat pada pilihan “sangat penting” (skor 5) pada item pertanyaan keseluruhan parameter. Kondisi ini berarti jika wisatawan memiliki harapan yang tinggi terhadap keseluruhan Parameter.

Hasil skor penilaian responden tiap-tiap item pertanyaan digunakan untuk mengetahui rata-rata nilai harapan dan kenyataan, untuk menghitung indeks kepuasan pengunjung objek wisata Pijar Park, seperti pada tabel berikut:

4.3.9.1 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Kualitas Produk

Berikut ini adalah indeks kepuasan responden terhadap parameter kualitas produk.

Tabel IV. 22 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Kualitas Produk

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
1	Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan	1628	1723	4,42	4,68	94,49%
2	Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik	1488	1638	4,04	4,45	90,84%
3	Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll	1504	1675	4,09	4,55	89,79%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter kualitas produk didapatkan hasil masing-masing indikator parameter kualitas produk yaitu 94,49%, 90,84% dan 89,79% yang berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait kualitas produk sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.9.2 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Biaya Wisata

Berikut ini adalah indeks kepuasan responden terhadap parameter biaya wisata

Tabel IV. 23 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter biaya wisata

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
4	Biaya masuk objek wisata terjangkau	1282	1560	3,48	4,24	82,18%
5	Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau	1343	1567	3,65	4,26	85,71%
6	Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau	1320	1517	3,59	4,12	87,01%
7	Sewa camping ground terjangkau	1440	1535	3,91	4,17	93,81%
8	Biaya penginapan terjangkau	1454	1632	3,95	4,43	89,09%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap biaya wisata didapatkan hasil masing-masing indikator yaitu 82,18%,

85,71%, 87,01%, 93,81% dan 89,09% yang berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. Dengan nilai tertinggi pada sewa camping ground terjangkau dengan indeks kepuasan sebesar 93,81% dan terendah pada item biaya masuk objek wisata terjangkau sebesar 82,18% hal ini karena sebagian wisatawan merasa belum puas terkait item tersebut, biaya masuk objek wisata dinilai oleh sebagian wisatawan cukup mahal. Dari tabel berikut objek wisata pijar park menetapkan terkait parameter biaya wisata sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung.

4.3.9.3 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Citra Emotional

Berikut ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden terhadap parameter Citra Emotional

Tabel IV. 24 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Citra Emotional

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
9	Keadaan lingkungan objek wisata baik	1631	1710	4,43	4,65	95,38%
10	Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah	1646	1688	4,47	4,59	97,51%
11	Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh	1619	1673	4,40	4,55	96,77%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter citra emosional didapatkan hasil masing-masing indikator yaitu 95,38%, 97,51% dan 96,77% yang berada pada kategori “puas” dengan interval 76%-100%. %. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait citra emosional sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.9.4 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Bentuk fisik (*Tangibles*)

Berikut ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden terhadap parameter Bentuk fisik (*Tangibles*)

Tabel IV. 25 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Bentuk fisik (*Tangibles*)

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
12	Sarana prasarana di objek wisata memadai	1484	1585	4,03	4,31	93,63%
13	Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata	1545	1637	4,20	4,45	94,38%
14	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	1443	1527	3,92	4,15	94,50%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter Bentuk fisik (*Tangibles*) didapatkan hasil masing-masing indikator yaitu 93,63%, 94,38% dan 94,50% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. %. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait Bentuk fisik (*Tangibles*) sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.9.5 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Keandalan (*Reliability*)

Berikut ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden terhadap parameter Keandalan (*Reliability*)

Tabel IV. 26 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Keandalan (*Reliability*)

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
15	Ketepatan waktu dalam pelayanan	1352	1565	3,67	4,25	86,39%
16	Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima	1463	1628	3,98	4,42	89,86%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter Keandalan (*Reliability*) didapatkan hasil masing-masing indikator yaitu 86,39% dan 89,86% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. %. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait

Keandalan (*Reliability*) sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.9.6 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berikut ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden terhadap parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel IV. 27 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
17	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung	1468	1613	3,99	4,38	91,01%
18	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	1462	1600	3,97	4,35	91,38%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter Daya Tanggap (*Responsiveness*) didapatkan hasil masing-masing indikator yaitu 91,01% dan 91,38% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.9.7 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Jaminan (*Assurance*)

Berikut ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden terhadap parameter Jaminan (*Assurance*)

Tabel IV. 28 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Daya Jaminan (*Assurance*)

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
19	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung	1565	1631	4,25	4,43	95,95%
20	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung	1562	1618	4,24	4,40	96,54%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter Jaminan (*Assurance*) didapatkan hasil masing-masing indikator

yaitu 95,95% dan 96,54% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait Jaminan (Assurance) sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.9.8 Indeks Kepuasan pengunjung terhadap parameter Empati (*Emphaty*)

Berikut ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden terhadap parameter Empati (*Emphaty*)

Tabel IV. 29 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Terhadap Parameter Empati (*Emphaty*)

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
21	Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung	1505	1582	4,09	4,30	95,13%
22	Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung	1586	1688	4,31	4,59	93,96%
23	Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung	1576	1693	4,28	4,60	93,09%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perhitungan indek kepuasan pengunjung terhadap parameter Empati (*Emphaty*) didapatkan hasil masing-masing indikator yaitu 95,13%, 93,96% dan 93,09% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%. ini berarti objek wisata pijar park memberikan pelayanan terkait Empati (*Emphaty*) sudah memenuhi harapan pengunjung atau dapat dikatakan pengunjung sudah merasa puas.

4.3.10 Indeks Kepuasan Pengunjung Keseluruhan Parameter

Berikut adalah perhitungan rata-rata indeks kepuasan pengunjung keseluruhan parameter penelitian;

Tabel IV. 30 Hasil perhitungan rata-rata indeks kepuasan pengunjung

No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
1	Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan	1628	1723	4,42	4,68	94,49%
2	Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik	1488	1638	4,04	4,45	90,84%
3	Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll	1504	1675	4,09	4,55	89,79%
4	Biaya masuk objek wisata terjangkau	1282	1560	3,48	4,24	82,18%
5	Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau	1343	1567	3,65	4,26	85,71%
6	Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau	1320	1517	3,59	4,12	87,01%
7	Sewa camping ground terjangkau	1440	1535	3,91	4,17	93,81%
8	Biaya penginapan terjangkau	1454	1632	3,95	4,43	89,09%
9	Keadaan lingkungan objek wisata baik	1631	1710	4,43	4,65	95,38%
10	Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah	1646	1688	4,47	4,59	97,51%
11	Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh	1619	1673	4,40	4,55	96,77%
12	Sarana prasarana di objek wisata memadai	1484	1585	4,03	4,31	93,63%
13	Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata	1545	1637	4,20	4,45	94,38%
14	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	1443	1527	3,92	4,15	94,50%
15	Ketepatan waktu dalam pelayanan	1352	1565	3,67	4,25	86,39%
16	Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima	1463	1628	3,98	4,42	89,86%
17	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung	1468	1613	3,99	4,38	91,01%
18	Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung	1462	1600	3,97	4,35	91,38%
19	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung	1565	1631	4,25	4,43	95,95%
20	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung	1562	1618	4,24	4,40	96,54%

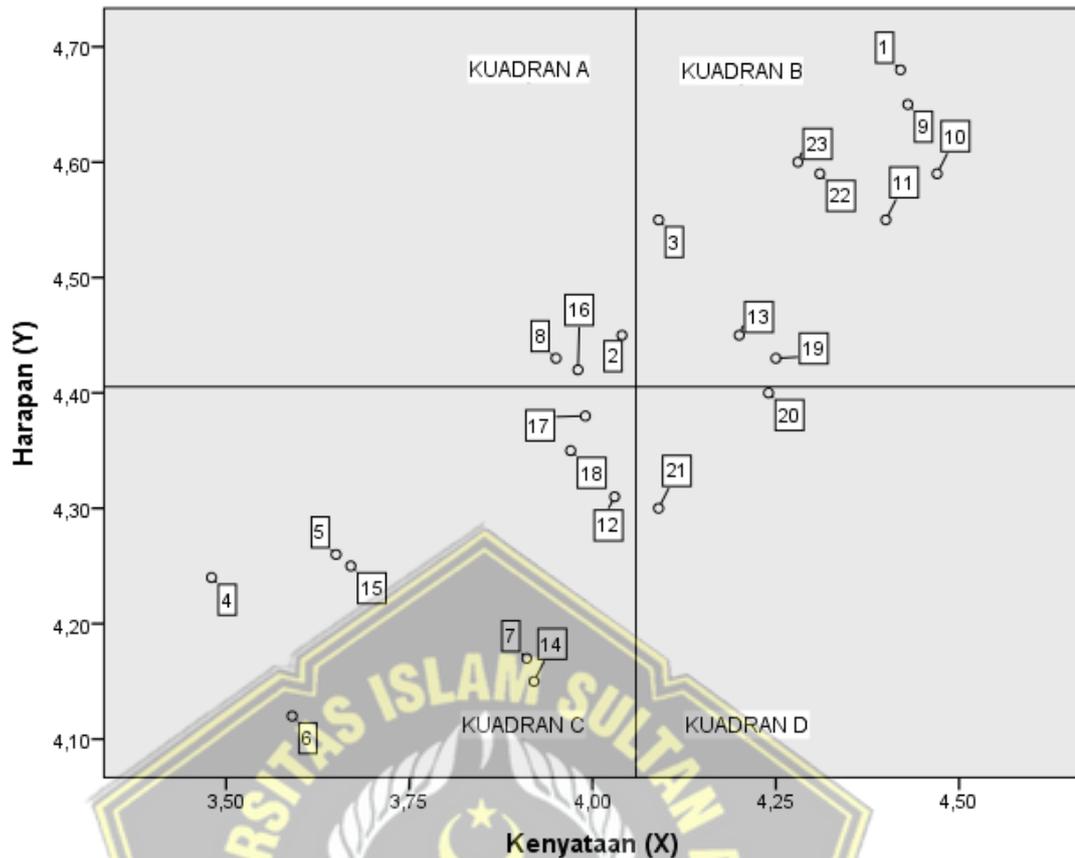
No	item pertanyaan	Kenyataan	Harapan	X	Y	IKP (%)
21	Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung	1505	1582	4,09	4,30	95,13%
22	Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung	1586	1688	4,31	4,59	93,96%
23	Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung	1576	1693	4,28	4,60	93,09%
rata-rata				4,06	4,41	92,10%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dari perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung tersebut dihitung nilai rata-rata keseluruhan harapan (y) dan nilai kenyataan (x) yang diperoleh berada pada kriteria 76%-100% dengan nilai indeks kepuasan sebesar 92,10% artinya wisatawan Pijar Park berada pada kategori “puas” atas keseluruhan Parameter yang digunakan dalam penelitian di kawasan obyek wisata Pijar Park. Dari tabel tersebut dapat dilihat indeks kepuasan tertinggi pada item pertanyaan “Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah” sebesar 97,51% pada parameter citra emosional. Sedangkan indeks kepuasan terendah pada item pernyataan “Biaya masuk objek wisata terjangkau” sebesar 82,18% pada parameter biaya wisata.

4.4 Analisis Faktor Prioritas Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) pada tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan digunakan untuk mengetahui penempatan masing-masing variabel pada diagram kartesius. Cara mengetahui posisi penempatan dalam diagram kartesius yaitu melalui perolehan nilai rata-rata dari harapan (y) dan kenyataan (x). Berikut merupakan posisi penempatan tiap item pertanyaan dalam diagram Kartesius IPA:



Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan ini berdasarkan tingkat kenyataan dan harapan pengunjung di objek wisata Pijar Park yang memungkinkan pihak pengelola untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh para pengunjung, agar dapat memuaskan. Dalam Gambar 4.1 dari diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari dimensi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan oleh pengunjung objek wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator dari tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada kuadran ini dinilai sangat penting oleh pengunjung objek wisata Pijar Park, akan tetapi pelaksanaannya masih belum

memuaskan sehingga penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak pengelola. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut:

- Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik (2)
- Biaya penginapan terjangkau (8)
- Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima (16)

2. Kuadran B

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator dari tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat kenyataan telah sesuai dengan harapan pengunjung objek wisata Pijar Park sehingga dapat memuaskan pengunjung. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut:

- Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan (1)
- Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll (3)
- Keadaan lingkungan objek wisata (9)
- Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah (10)
- Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh (11)
- Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata (13)
- Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung (19)
- Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung (22)
- Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung (23)

3. Kuadran C

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator dari tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pengunjung objek wisata Pijar Park akan tetapi kualitas kenyataan/kinerja biasa atau cukup saja. Oleh karena itu perusahaan tidak terlalu penting memperhatikan indikator dari variabel yang terdapat pada kuadran ini. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut :

- Biaya masuk objek wisata terjangkau (4)
- Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau (5)
- Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau (6)
- Sewa camping ground terjangkau (7)

- Sarana prasarana di objek wisata memadai **(12)**
- Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan **(14)**
- Ketepatan waktu dalam pelayanan **(15)**
- Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung **(17)**
- Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung **(18)**

4. Kuadran D

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator dari tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaan atau kenyataan. Hal ini disebabkan karena pengunjung objek wisata Pijar Park menganggap indikator ini tidak terlalu penting. Akan tetapi pelaksanaannya atau kenyataan dilakukan dengan baik sekali oleh pihak pengelola objek wisata Pijar Park sehingga sangat memuaskan.

Oleh karena itu pihak pengelola objek wisata Pijar Park perlu mengurangi usaha memberikan pelayanan yang baik pada indikator yang terdapat pada kuadran ini dan mengalihkan usaha perbaikan pelayanan pada indikator dari variabel yang lain.

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut :

- Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung **(21)**
- Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung **(22)**

4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Menurut Karakteristik Wisatawan

4.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Jenis Kelamin

Analisis tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan jenis kelamin dilihat dari parameter yang terdiri dari 23 item pertanyaan.

Tabel IV. 31 Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Kenyataan	Harapan	X	Y	Indeks Kepuasan Pengunjung (%)
1	Laki-laki	16384	17775	93,09	100,99	92,17%
2	Perempuan	17982	19510	93,66	101,61	92,17%
Rata-Rata						92,17%

Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan nilai rata-rata harapan (y) dan nilai kenyataan (x), hasil indeks kepuasan pengunjung yang diperoleh untuk jenis kelamin laki-laki maupun perempuan yaitu 92,17% berada pada kategori “puas” pada kriteria 76%-100%. Bisa diambil kesimpulan bahwa wisatawan laki-laki dan perempuan sudah merasa puas terhadap pelayanan obyek wisata Pijar Park.

4.5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Kelompok Usia

Analisis tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan kelompok usia dilihat dari parameter yang terdiri dari 23 item pertanyaan.

Tabel IV. 32 Tingkat Kepuasan Wisatawan Menurut Kelompok Usia

No	Usia	Kenyataan	Harapan	X	Y	Indeks Kepuasan Pengunjung (%)
1	<20	6675	7404	91,44	101,42	90,15%
2	20-39	21742	23476	93,72	101,19	92,61%
3	40-49	4793	5167	93,98	101,31	92,76%
4	50-59	1156	1238	96,33	103,17	93,38%
Rata-Rata						92,23%

Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan nilai rata-rata harapan (y) dan nilai kenyataan (x), hasil indeks kepuasan pengunjung yang diperoleh untuk kelompok usia secara keseluruhan berada pada kriteria 76%-100% yang artinya berada pada kategori “puas” dengan nilai rata-rata indek kepuasan pengunjung sebesar 92,23%. Sedangkan untuk indeks kepuasan tertinggi pada usia 50-59 yaitu 93,38% dan terendah usia <20 yaitu

90,15%. Bisa diambil kesimpulan bahwa wisatawan berdasarkan kelompok usia sudah merasa puas terhadap pelayanan obyek wisata Pijar Park.

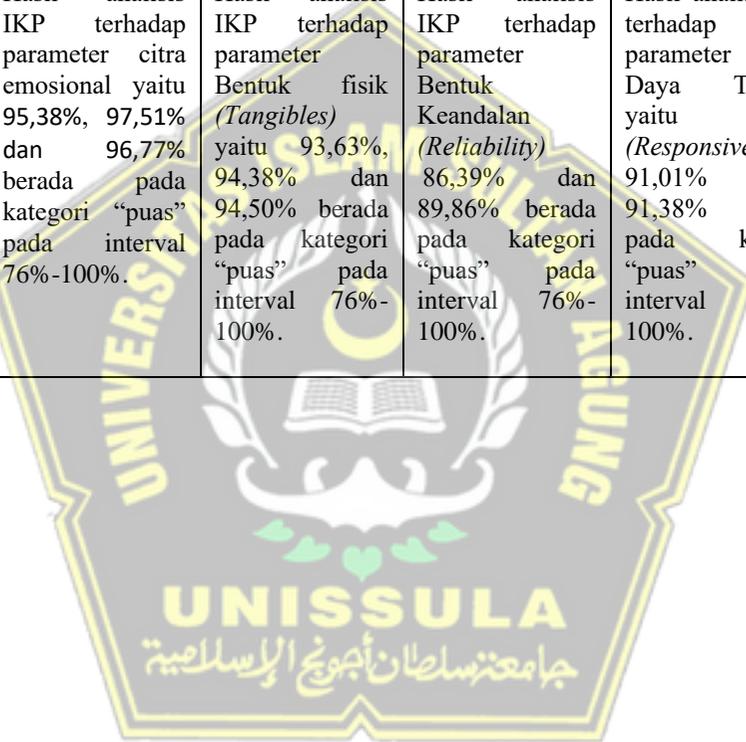
4.6 Temuan Studi

Temuan studi yang diperoleh merupakan hasil analisis yang telah dilakukan. Adapun temuan studi yang akan dijelaskan sesuai dengan variabel yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan



Tabel IV. 33 Hasil Temuan Studi

Variabel	Tingkat Kepuasan			Kualitas Pelayanan				
Parameter	Kualitas Produk	Biaya Wisata	Citra Emotional	Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Empati (<i>Emphaty</i>)
Hasil	Hasil analisis IKP terhadap parameter kualitas produk yaitu 94,49%, 90,84% dan 89,79% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter Biaya wisata yaitu 82,18%, 85,71%, 87,01%, 93,81% dan 89,09% berada pada kategori “puas” dengan pada 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter citra emosional yaitu 95,38%, 97,51% dan 96,77% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>) yaitu 93,63%, 94,38% dan 94,50% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter Bentuk Keandalan (<i>Reliability</i>) yaitu 86,39% dan 89,86% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter Bentuk Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu 91,01% dan 91,38% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter Bentuk Jaminan (<i>Assurance</i>) yaitu 95,95% dan 96,54% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.	Hasil analisis IKP terhadap parameter Bentuk Empati (<i>Emphaty</i>) yaitu 95,13%, 93,96% dan 93,09% berada pada kategori “puas” pada interval 76%-100%.



Kuadran A	Kuadran B	Kuadran C	Kuadran D
Prioritas Utama diperbaiki	Dipertahankan	Prioritas Rendah	Berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> • Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik • Biaya penginapan terjangkau • Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat wisata terjaga keasrian dan kebersihan • Objek wisata memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti tempat ibadah, gazebo, toilet, penginapan, food court, coffe shop, area parkir, dll • Keadaan lingkungan objek wisata • Pemandangan alam di sekitar wisata sangat indah • Akses jalan menuju lokasi wisata mudah ditempuh • Kelengkapan fasilitas pendukung di objek wisata • Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pengunjung • Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung • Karyawan memahami setiap kebutuhan dan keluhan pengunjung 	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya masuk objek wisata terjangkau • Harga makanan di kawasan objek wisata terjangkau • Biaya untuk spot foto dan wahana permainan terjangkau • Sewa camping ground terjangkau • Sarana prasarana di objek wisata memadai • Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan • Ketepatan waktu dalam pelayanan • Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dan cepat dalam menangani keluhan pengunjung • Respon karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung 	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan melayani dan memberikan perhatian individual pada setiap pengunjung • Karyawan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus” dari hasil analisis diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik wisatawan di kawasan objek wisata Pjar Park
 - a. Berdasarkan jenis kelamin wisatawan didominasi oleh wisatawan perempuan yaitu 192 orang atau 52%. Berdasarkan usia wisatawan didominasi oleh wisatawan yang berusia 20-39 tahun dengan presentase sebesar 63%.
 - b. Tingkat kepuasan pengunjung menurut karakteristik wisatawan secara keseluruhan berada pada kategori “puas” pada nilai interval 76%-100% dengan nilai rata-rata tertinggi pada kelompok usia sebesar 92,23%.
2. Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pijar Park terhadap kualitas pelayanan berdasarkan keseluruhan parameter berada pada kategori “Puas” hal ini ditunjukkan pada nilai rata-rata indeks kepuasan pengunjung sebesar 92,10% dan masuk kategori “puas” pada nilai interval 76-100%.
3. Faktor atau Indikator pada kuadran A sangat penting oleh pengunjung objek wisata Pijar Park akan tetapi pelaksanaannya belum maksimal sehingga menjadi prioritas untuk perbaikan. Faktor yang menjadi prioritas perbaikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung wisata Pijar Park adalah Atraksi wisata yang ditampilkan beragam dan menarik, Biaya penginapan terjangkau, Kesesuaian tarif layanan dengan fasilitas yang diterima.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh maka dapat diberikan rekomendasi kepada obyek wisata Pijar Park supaya menjadi lebih baik, rekomendasi yang diberikan yaitu;

1. Rekomendasi untuk pengelola wisata Pijar Park
 - a) Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori “puas”. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar pengunjung lebih merasa puas dan kembali berwisata di Pijar Park
 - b) Pihak pengelola objek wisata Pijar Park perlu memberikan perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan dengan prioritas utama (Kuadran A) dengan cara lebih inovasi menampilkan atraksi yang lebih menarik, dan melakukan rewiw tarif (harga) agar lebih ekonomis bagi pengunjung dan disesuaikan dengan fasilitas yang dibutuhkan.
2. Rekomendasi untuk Pemerintah Daerah
 - a. Pemerintah Kabupaten Kudus diharapkan membantu dalam melakukan promosi agar objek wisata Pijar Park lebih dikenal luas oleh masyarakat diluar Kabupaten Kudus
 - b. Pemerintah diharapkan terus ikut adil dalam pembangunan atau pengembangan objek wisata Pijar Park agar keasrian hutan pinus tetap terjaga
3. Rekomendasi untuk Studi Lanjut
 - a. Penelitian lanjutan yang berkaitan dengan faktor kepuasan pengunjung objek wisata Pijar Park
 - b. Penelitian lanjutan yang berkaitan dengan pengaruh manajemen pengelolaan terhadap tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pijar Park

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Rahayu, Sri. 2019. Kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap obyek wisata. Palembang: Anugrah Jaya.
- Isdarmanto. 2017. Dasar-dasar kepariwisataan dan pengelolaan destinasi pariwisata. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan StiPrAm.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

JURNAL

- Ellen Grace Tangkere, Lorraine. W. Th. Sondak, (2016) *Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon*. Dalam jurnal Sosioekonomi Unsrat, Vol. 10 No. 1
- Mar'atul Karimah, Agus Setiadi dan Mukson, (2020) *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak*. Dalam jurnal. Departemen Pertanian Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro
- Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro, (2020) *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek*. Dalam Jurnal Penelitian Manajemen Terapan. Vol. 5 No.2 Hal. 180-194
- I Kadek Ardita, Ida Bagus Suryawan. (2019). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana di Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali*. Dalam jurnal Penelitiin Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana. Vol. 7 No. 2
- Yuni Sulpia Hariani, I Gusti ayu Oka Suryawardani, I Ketut Surya Diarta (2020). *Kepuasan Wisatawan Terhadap Elemen Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Lombok*. Vol. 6 No.2
- Mohamad Jajang I, Diah Yulisetiari, Hadi P. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi*. Dalam jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember. Vol. 5 No. 1

SKRIPSI, TESIS DAN DESERTASI

- Risma Saraswati (2019) *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Di Kawasan Obyek Wisata Candi Gedongsongo Semarang*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Dwi Prasetyo, (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang
- Supriadi, juni (2021) *Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Objek Wisata Pantai Karangjahe Di Kabupaten Rembang*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Akbar, Jalalludin Muhammad,(2020) *Pengaruh Pelayanan, Obyek Dan Daya Tarik Wisata Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan (Study Kasus*

- Pengunjung Pasar Yosomulyo Pelangi (Payungi) Di Kota Metro). Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro
- Danil (2021). Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nadliroh Afifatun,(2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Purwodadi. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.

