

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI
KARANG JAHE REMBANG**

TUGAS AKHIR

TP62125



Disusun Oleh :

ANIS MASARROH

31201700009

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

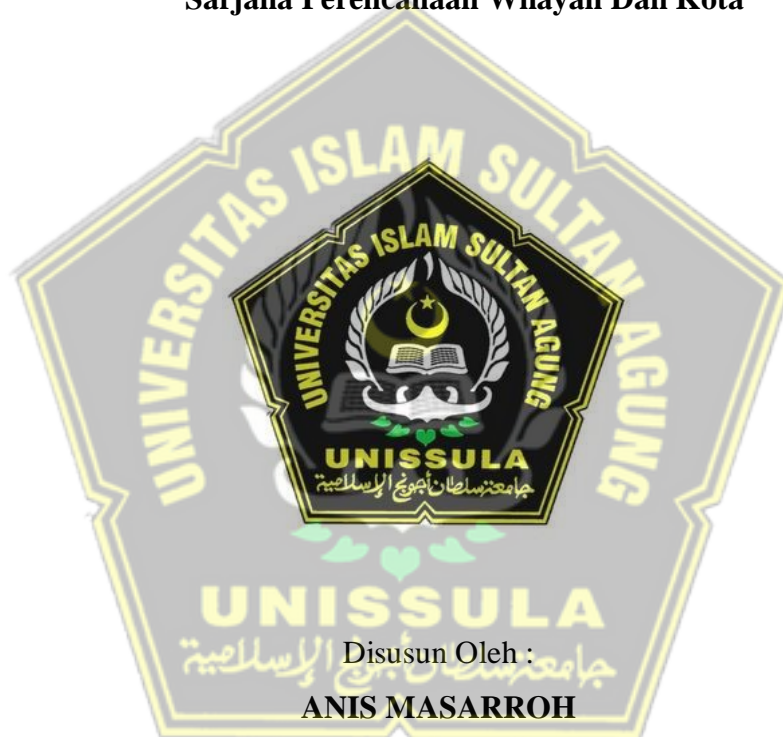
2024

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI
KARANG JAHE REMBANG**

TUGAS AKHIR

TP62125

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



31201700009

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2024

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Masarroh

NIM : 31201700009

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi atau Tugas Akhir yang berjudul: **“Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Karangjahe Rembang”** adalah sebuah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terdapat plagiasi dalam penyusunan Skripsi atau Tugas Akhir ini penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan per undang-undangan yang berlaku saat ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, Juni 2024

Yang menyatakan,

Anis Masarroh

NIM 31201700009

Mengetahui

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST.,MT

NIK. 210298024

Ir. Hj. Eppy Yuliani, MT

NIK. 220203034

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATAPANTAI KARANG JAHE REMBANG

Tugas akhir ini diajukan kepada:
Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota,
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung
Semarang



Oleh:
Anis Masarroh
31201700009

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, Juni 2024

DEWAN PENGUJI

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT Pembimbing I.....
NIK. 210298024

Ir. Hj. Eppy Yuliani., MT Pembimbing II.....
NIK. 220203034

Ir. Tjoek Suroso Hadi., MT Penguji.....
NIK. 220298027

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik Unissula

Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota

Dr. Abdul Rochim, ST., MT
NIK. 210200031

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT
NIK. 210298024

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Karang Jahe Rembang”**. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk dijadikan syarat guna menyelesaikan Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Sehingga pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi dan membimbing dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

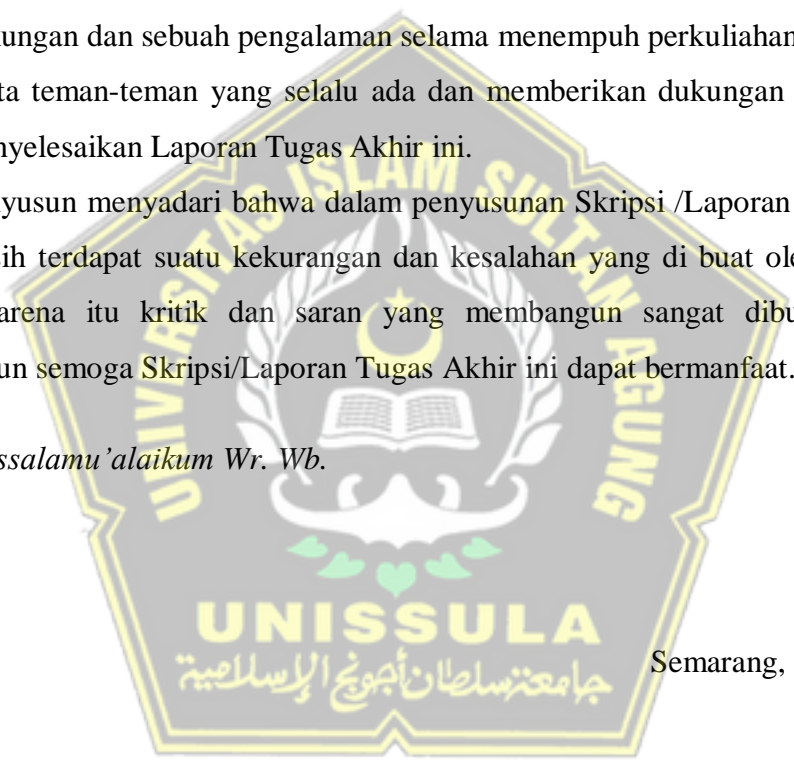
1. Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.H selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. Abdul Rochim, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Hj. Mila Karmilah, ST.,MT selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, saran dan kritik dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ir. Hj. Eppy Yuliani., MT. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, saran dan kritik dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Ir. Tjoek Suroso Hadi., MT selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kritik serta saran yang membangun dalam sidang pembahasan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan banyak ilmu selama

menempuh bangku perkuliahan.

7. Seluruh Staf Badan Administrasi Pengajaran (BAP) Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
8. Kepala Desa Punjulharjo dan Pengelola Objek Wisata Pantai Karang Jahe yang sudah memberikan bantuan dalam memberikan ijin untuk observasi lapangan serta memberikan data dan informasi.
9. Semua teman Planologi 2017 yang selalu memberikan support serta dukungan dan sebuah pengalaman selama menempuh perkuliahan.
10. Serta teman-teman yang selalu ada dan memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi /Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat suatu kekurangan dan kesalahan yang di buat oleh penyusun, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penyusun semoga Skripsi/Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Semarang, Juni 2024

Anis Masarroh

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلَمْ تَرَ أَنَّ الْفُلْكَ تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِنِعْمَةِ اللَّهِ لِيُرِيَكُمْ مِّنْ آيَاتِهِ إِنَّ فِي ذَلِكَ
لَآيَاتٍ لِّكُلِّ صَبَّارٍ شَكُورٍ ﴿٣١﴾

Artinya

“Tidakkah kamu memperhatikan bahwa sesungguhnya kapal itu berlayar di laut dengan nikmat Allah, supaya diperlihatkan-Nya kepadamu sebagian dari tanda-tanda (kekuasaan)-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi semua orang yang sangat sabar lagi banyak bersyukur.”

(QS. Al-Luqman:31)

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ
وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

Artinya

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.” (QS. Al-Baqarah:216)

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Kepada diriku sendiri karena telah bertahan dan mau berjuang sampai saat ini.
2. Kepada kedua orang tua tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan serta materiil.
3. Kakak saya yang selalu memberi dukungan materiil dan support agar cepat lulus.
4. Teman seperjuangan Planologi 2017 yang saling memberikan dukungan dan bantuan dalam mengerjakan penelitian.
5. Teman-teman yang selalu mensupport serta memberikan dukungan agar segera menyelesaikan Tugas Akhir.

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anis Masarroh

NIM : 31201700009

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas : Fakultas Teknik

Alamat : Desa Waru Rt.05/Rw.03 Kec.Rembang, Kab.Rembang

No. HP/Email : 081542432499/anismasarroh@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir yang berjudul :
**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI KARANG JAHE REMBANG**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalty non eksklusif untuk disimpan dan dipublikasikan ke media lain seperti internet untuk dijadikan sebuah pangkalan data dan dijadikan sebagai kepentingan akademi selama mencantumkan nama penulis dan Hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan secara sungguh-sungguh jika suatu saat terdapat pelanggaran Hak Cipta atau plagiarisme dalam penulisan karya ilmiah ini maka saya bersedia menerima segala bentuk tuntutan sesuai hukum yang berlaku dinegara ini dan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, Juni 2024

Yang Menyatakan,

Anis Masarroh

ABSTRAK

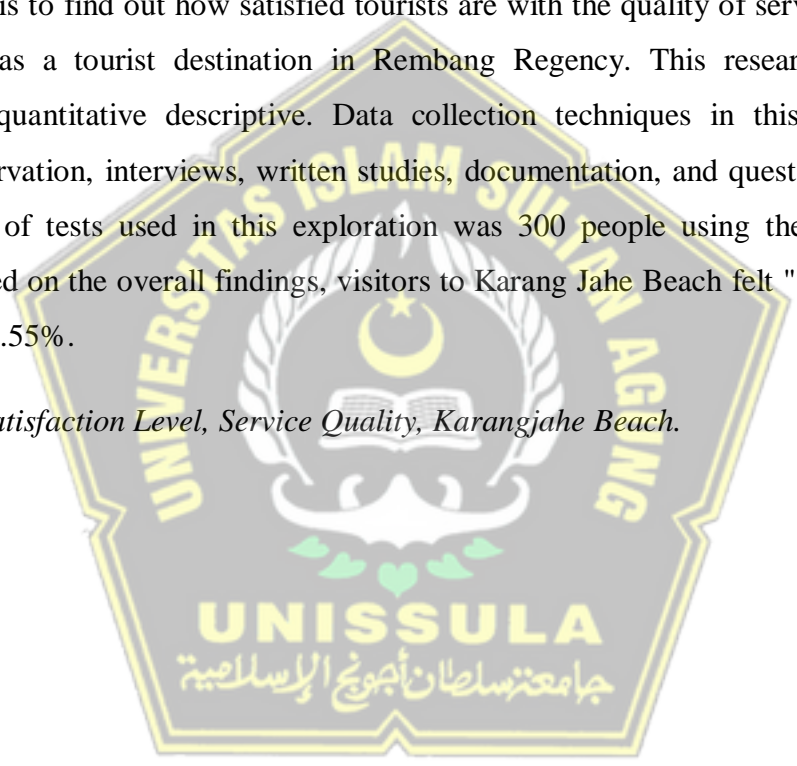
Pantai Karangjahe merupakan salah satu tempat wisata tepi laut di Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang yang sangat berkembang terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah pengunjung akhir-akhir ini. Perkembangan ini perlu dievaluasi di masa depan, sehingga data kepuasan pengunjung diperlukan untuk memastikan bahwa perbaikan memang diperlukan. Namun saat ini data empiris mengenai evaluasi pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pantai Karang Jahe masih kurang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan tamu dengan sifat pelayanan di Pantai Karang Jahe sebagai lokasi wisata di Rembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas wisatawan terhadap kualitas pelayanan Pantai Karang Jahe sebagai destinasi wisata di Kabupaten Rembang. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif rasionalistik. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, studi tertulis, dokumentasi, dan jajak kuesioner. Jumlah tes yang digunakan dalam eksplorasi ini sebanyak 300 orang dengan menggunakan metode Skala Likert. Berdasarkan temuan keseluruhan, pengunjung Pantai Karang Jahe merasa “puas” dengan angka 77,55%.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pantai Karangjahe.

ABSTRACT

Karangjahe Beach is one of the seaside tourist attractions in Punjulharjo, Rembang District, Rembang Regency which is very developed as proven by the increasing number of visitors recently. These developments need to be evaluated in the future, so visitor satisfaction data is needed to ensure that improvements are necessary. However, currently empirical data regarding visitor evaluations of the service quality of Karang Jahe Beach is still lacking. Therefore, research is needed regarding the level of guest satisfaction with the nature of service at Karang Jahe Beach as a tourist location in Rembang. The aim of this research is to find out how satisfied tourists are with the quality of service at Karang Jahe Beach as a tourist destination in Rembang Regency. This research method is rationalistic quantitative descriptive. Data collection techniques in this research are through observation, interviews, written studies, documentation, and questionnaire polls. The number of tests used in this exploration was 300 people using the Likert Scale method. Based on the overall findings, visitors to Karang Jahe Beach felt "satisfied" with a figure of 77.55%.

Keywords: *Satisfaction Level, Service Quality, Karangjahe Beach.*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Alasan Pemilihan Wilayah Studi	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan dan Sasaran.....	4
1.4.1. Tujuan	4
1.4.2. Sasaran	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Ruang Lingkup	5
1.6.1. Ruang Lingkup Materi	5
1.6.2. Ruang Lingkup Wilayah	5
1.7. Keaslian Penelitian	6
1.8. Kerangka Pikir.....	13
1.9. Metode Penelitian	14
1.9.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
1.9.2. Jenis Metode Penelitian.....	14
1.9.3. Sumber Data	16
1.9.4. Populasi dan Sampel	18
1.9.5. Instrumen Penelitian	20
1.9.6. Teknik Pengolahan dan Penyajian Data.....	21

1.9.7. Teknik Analisis Data.....	23
1.10. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi.....	25
BAB II KAJIAN TEORI.....	27
2.1. Tingkat Kepuasan.....	27
2.1.1. Pengertian Kepuasan.....	27
2.1.2 Pengukuran Kepuasan.....	29
2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	29
2.3. Pariwisata.....	31
2.3.1. Pengertian Pariwisata.....	31
2.3.1. Unsur Pariwisata.....	32
2.4. Wisata.....	33
2.5. Kualitas Pelayanan.....	33
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
BAB III KONDISI EKSISTING OBJEK WISATA PANTAI KARANG JAHE.....	39
3.1. Letak Administrasi Pantai Karang Jahe.....	39
3.2. Sejarah Objek Wisata Pantai Karang Jahe.....	41
3.3. Karakteristik Pengunjung menurut Usia.....	42
3.4. Karakteristik Pengunjung Menurut Jenis Kelamin.....	43
3.5. Karakteristik Pengunjung Menurut Tingkat Pendidikan.....	44
3.6. Karakteristik Pengunjung Menurut Pekerjaan.....	46
3.7. Karakteristik Pengunjung menurut Pendapatan.....	47
3.8. Karakteristik Pengunjung menurut Frekuensi Kunjungan.....	48
3.9. Daya Tarik Wisata Kawasan Pantai Karang Jahe.....	49
3.10. Atraksi Wisata.....	50
3.11. Sarana dan Prasarana.....	50
3.12. Gambaran Umum Pantai Karang Jahe.....	56
BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI KARANGJAHE.....	58
4.1. Aspek Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Karang Jahe.....	58
4.2. Kondisi Fisik Pantai Karang Jahe.....	64
4.3. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata.....	68
4.4. Hasil Temuan Studi.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Rekomendasi.....	74
5.2.1. Rekomendasi Untuk Pemerintah.....	74
5.2.2. Rekomendasi Untuk BumdesPunjulharjo.....	75

5.2.3. Rekomendasi untuk Calon Peneliti Selanjutnya	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 1.2 Kesamaan Lokus Penelitian	12
Tabel 1.3 Kebutuhan Data	17
Tabel 1.4 Data Pengunjung Wisata Pantai Karangjahe/Tahun 2018-2022	19
Tabel 2.1 Matriks Teori.....	36
Tabel 2.2 Tabel Matriks, Variabel, Indikator, Parameter	38
Tabel 3.1. Karakteristik Pengunjung menurut Usia.....	42
Tabel 3.2 Karakteristik Pengunjung Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 3.3 Karakteristik Pengunjung Menurut Tingkat Pendidikan	45
Tabel 3.4 Karakteristik Pengunjung menurut Pekerjaan.....	46
Tabel 3.5 Karakteristik Pengunjung Menurut Pendapatan.....	47
Tabel 3.6 Karakteristik Pengunjung Menurut Frekuensi Kunjungan	48
Tabel 4.1 Temuan Studi.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Kerangka Pikir	13
Gambar 1.2 Desain Metode Penelitian Kuantitatif	16
Gambar 1.3 Grafik Kunjungan Wisatawan Pantai Karangjahe/Tahun 2018-2022	20
Gambar 3.1.Peta Administrasi Pantai Karang Jahe	40
Gambar 3.2 Pantai Karang Jahe	42
Gambar 3.3 Area Warung Makan.....	51
Gambar 3.4 Toko Oleh-Oleh/Souvenir.....	52
Gambar 3.5 Fasilitas Parkir Area	52
Gambar 3.6 Fasilitas Toilet/WC Umum	53
Gambar 3.7 Fasilitas Peribadatan.....	53
Gambar 3.8 Fasilitas Persampahan.....	54
Gambar 3.9 Fasilitas Drainase	54
Gambar 3.10 Peta Tematik Titik-titik Aktivitas dan Fasilitas.....	55
Gambar 4.1 Diagram IPA Objek Wisata Pantai Karang Jahe.....	61

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan industri terbesar dalam memberikan kontribusi terhadap pembiayaan ekonomi global. Perkembangan pariwisata di Kabupaten Rembang lebih ditekankan pada wisata alam dengan 17 objek wisata yang sangat berpotensi untuk dijadikan sebagai laboratorium lapangan geografi (Indrayati dan Setyaningsih, 2017:7). Karakteristik wilayah pantai yang terdapat di Kabupaten Rembang memiliki banyak potensi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dari dalam maupun luar Rembang salah satunya adalah objek wisata Pantai Karang Jahe yang terletak di Desa Punjulharjo Kabupaten Rembang (Fitri Handayani, 2015).

Salah satu jenis objek wisata yang menjadi unggulan di Kabupaten Rembang adalah wisata pantai salah satunya Pantai Karang Jahe yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal terutama dari Rembang dan sekitarnya. Menurut Undang-Undang Kepariwisata No. 10 tahun 2009 dijelaskan bahwa pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain untuk mencapai kepuasan.

Dari beberapa objek wisata alam yang bisa dilihat, Pantai Karang Jahe merupakan salah satu destinasi wisata potensial yang memiliki berbagai macam atraksi. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, Pantai Karang Jahe memiliki atraksi seperti *atraksi air laut*, *atraksi outbond*, *atraksi pohon cemara*, dan *atraksi permainan air*. Data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Rembang tahun 2022 menyatakan bahwa Pantai Karang Jahe merupakan salah satu destinasi pariwisata yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang. Pokdarwis setempat gencar melakukan berbagai langkah untuk pengembangan Pantai Karang Jahe dalam satu tahun terakhir yang mengalami perkembangan dengan menghadirkan atraksi buatan *camping ground*. Andil pemerintah dalam pengembangan Pantai Karang Jahe baru terlihat dalam aspek aksesibilitas, yaitu dalam peningkatan

kualitas jalan menuju kawasan Pantai Karang Jahe. Beberapa fasilitas yang dibangun Pokdarwis untuk penunjang kawasan Pantai Karang Jahe antara lain warung makan, musholla, papan informasi, toilet, dan tempat parkir.

Potensi pelayanan di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe menarik minat wisatawan berkunjung seperti pelayanan pemandu wisata masih terdapat beberapa masalah, yaitu belum tersedianya pusat informasi bagi pengunjung wisata dan tidak adanya pemandu wisata di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe. Selain itu, pelayanan aksesibilitas dan transportasi juga terdapat kekurangan yaitu, tidak adanya akses transportasi umum menuju kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe serta kondisi jalan yang tidak dapat memenuhi kapasitas pengunjung sehingga terjadi kemacetan pada waktu akhir pekan. Permasalahan lain yaitu minimnya sarana prasarana penunjang pada pariwisata seperti, kamar mandi/toilet yang letaknya hanya di sekitar dekat musholla dan tempat parkir sehingga membuat kesulitan pengunjung ketika melakukan tracking dengan jarak yang cukup jauh, kemudian fasilitas peribadatan tersedia satu lokasi dengan ruangan lebar. Suatu destinasi wisata harus mempersiapkan sarana dan prasarana yang lengkap serta kualitas pelayanan yang optimal untuk memberikan suatu kepuasan bagi pengunjung wisata, sehingga pengunjung wisata merasa puas dan akan kembali ke daerah tujuan wisata tersebut. Permasalahan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tingkat kepuasan pengunjung wisatawan, umumnya terbagi kedalam 2 parameter yaitu karakteristik pengunjung dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata, oleh (Wijono, 2014);(Tangkere & Sondak, 2017) Menurut penelitian terdahulu tingkat kepuasan pengunjung wisatawan, umumnya terbagi kedalam 2 parameter yaitu karakteristik pengunjung dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata, oleh (Wijono, 2014);(Tangkere & Sondak, 2017). Kepuasan pengunjung menurut (Tangkere & Sondak, 2017) meliputi aspek kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), ketanggapan (*responsivness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian studi analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Karang Jahe Rembang. Hasil kajian berupa tingkat kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Karang Jahe. Pentingnya penelitian ini dapat memberikan arahan atau rekomendasi pada pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan objek wisata Pantai Karang Jahe.

1.2. Alasan Pemilihan Wilayah Studi

Potensi yang terdapat di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe sangat besar untuk menarik minat wisatawan. Alasan lain dalam penentuan lokasi studi menurut Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Rembang, kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe di Desa Punjulharjo masuk dalam kategori kawasan pesisir dengan peruntukan yang harus dilindungi dan dilestarikan. Lokasi tersebut merupakan kawasan pesisir yang memiliki keunikan sehingga menarik untuk dikunjungi, selain itu objek wisata Pantai Karang Jahe dilengkapi pemandangan alam yang indah, sehingga jika dikembangkan pengelolaan yang baik, maka akan menghasilkan kepuasan yang maksimal untuk pengunjung wisata.

Salah satu wisatawan mengatakan bahwa selain terdapat pemandangan yang indah, terdapat sarana dan wahana yang terdapat di objek wisata Pantai Karang Jahe seperti ATV, pelampung, spot foto dan lainnya, lingkungan bersih, pelayanan baik, warga sekitar ramah dan tiket masuk sangat ekonomis. Permasalahan yang terdapat dalam kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe yaitu sarana dan prasarana pendukung wisata. Berdasarkan permasalahan yang ada, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe.

Dapat diketahui secara langsung bahwa permasalahan setelah melakukan observasi di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan studi kasus tentang analisis kepuasan pengunjung di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe dengan produk wisata yang baik serta pelayanan yang optimal, sehingga dapat

meningkatkan kepuasan pengunjung wisata serta semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung.

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Karang Jahe?

1.4. Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan dan sasaran dalam penulisan laporan penelitian ini yaitu:

1.4.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di objek wisata sehingga dapat mengembangkan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang harus dikembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di objek wisata Pantai Karang Jahe.

1.4.2. Sasaran

Sasaran yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan di atas yaitu:

- Mengidentifikasi karakteristik pengunjung di objek wisata Pantai Karang Jahe
- Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di objek wisata Pantai Karang Jahe

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Karang Jahe Rembang, dimana belum ada pusat informasi bagi pengunjung wisata di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe. Pelayanan aksesibilitas dan transportasi juga terdapat kekurangan yaitu tidak adanya akses transportasi umum menuju kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe serta kondisi jalan yang tidak dapat memenuhi kapasitas pengunjung sehingga terjadi kemacetan pada waktu akhir pekan, sehingga penulis ingin meneliti apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang datang ke kawasan objek wisata

Pantai Karang Jahe. Sehingga dengan adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe diperoleh manfaat diantaranya sebagai berikut :

- Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe, yang terdapat 5 kategori pengelompokan (sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas).
- Menjadi arahan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengembangan Pantai Karang Jahe sebagai destinasi wisata.

1.6. Ruang Lingkup

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

1.6.1. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup substansi dalam penelitian ini membatasi pada materi yang akan difokuskan pada pembahasan tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang. Batasan materi dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan serta permasalahan yang ada di objek wisata Pantai Karang Jahe.

1.6.2. Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah dalam penelitian ini adalah kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe yang terletak di Desa Punjulharjo Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang yang memiliki luas wilayah 245.490 Ha serta mempunyai ketinggian 1200m-1400m dpl. Objek wisata Pantai Karang Jahe secara geografis terletak di 110°20'27"BT dan 7°14'3"LS. Adapun batas-batas wilayah yang ada pada objek Pantai Karang Jahe yang terletak di Desa Punjulharjo yaitu:

Sebelah Utara : Laut Jawa
Sebelah Timur : Desa Gedongmulyo dan Desa Dorokandang
Sebelah Selatan : Desa Kasreman
Sebelah Barat : Desa Tritunggal

1.7. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian yang digunakan sebagai bahan perbandingan dan pembeda dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai acuan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Output Penelitian
Lokus Penelitian						
1.	Fitri Handayani, Hadi Warsono	Analisis peran stakeholder dalam pengembangan objek wisata Pantai Karang Jahe	Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	Mengidentifikasi dan menganalisis stakeholders dengan memetakan stakeholders berdasarkan pengaruh dan kepentingannya, menguraikan peran masing-masing stakeholders dalam usaha mengembangkan objek wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang.	Metode penelitian kualitatif	Terbukanya lapangan pekerjaan bagi warga Desa Punjulharjo, mayoritas warga membuka warung makan, pemuda Desa Punjulharjo mendapatkan pekerjaan sebagai petugas parkir, petugas karcis, petugas kebersihan dan penyewaan wahana permainan, keterlibatan warga dalam kegiatan kepariwisataan
2.	Juni Supriadi	Persepsi Wisatawan terhadap Daya Tarik Objek Wisata Pantai Karang Jahe	Desa Pujulharjo, Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	Mengetahui persepsi wisatawan terhadap daya tarik objek wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang	Metode deduktif Kuantitatif rasionalistik dengan analisis distribusi frekuensi	Hasil penelitian ini menunjukkan pengunjung yang datang ke objek wisata Pantai Karang Jahe yang didominasi oleh pengunjung berumur dewasa dengan usia rentan 20-40 tahun

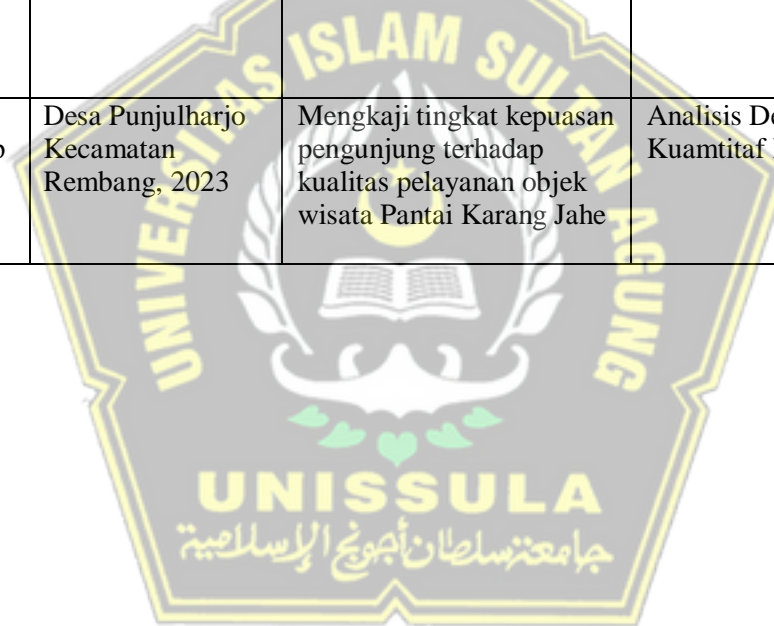
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Output Penelitian
Fokus Penelitian						
1.	Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti, Edriana Pangestuti (2017)	Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang	Pantai Balekambang Malang	Mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan	Metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik probability sampling	Daya tarik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan
2.	Basiya R dan Hasan Abdul Rozak (2012)	Pengaruh kualitas daya tarik wisata, kepuasan dan minat kunjungan kembali wisatawan	Mancanegara Jawa Tengah	Mengetahui pengaruh kualitas daya tarik wisata, kepuasan dan niat kunjungan kembali wisatawan mancanegara	Metode kuantitatif menggunakan regresi berganda	Daya tarik wisata alam, wisata bangunan, wisata budaya, wisata sosial yang berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan mancanegara
3.	Rosita, Sri Marhana, Woro Hanoum Wahadi (2016)	Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa	Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	Mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap pengunjung	Metode kuantitatif dengan regresi berganda	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keadaan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Taman Mrgasatwa Ragunan yang dinilai baik oleh responden

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Output Penelitian
Fokus Penelitian						
4.	Meygi Anggi Sayekti Ratu, Benny Adrian Berthy Sagay, Isje Pauline Manginsela (2018)	Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat	Desa Mooat Kecamatan Mooat, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur	Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat	Analisis Skala Likert	Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat sebanyak 15 pertanyaan tentang tingkat kepuasan pengunjung dapat diketahuibahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat berada pada titik 72,44% yang tergolong pada tingkat "puas"
5.	Djoko Wijono (2014)	Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata	Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik pengunjung Objek Wisata • Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata • Faktor yang dominan 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis Rata-rata hitung • Uji validitas dan uji reliabilitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata pantai kuwaru diperoleh nilai 3,98 yang berada pada kriteria 3,40-4,19 yang berada pada kategori "puas" • Faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung objek wisata yaitu : faktor tempat parkir (4,08), faktor cideramata (4,03) dan SAR (4,00), sedangkan faktor yang tingkat kepuasannya paling rendah adalah faktor retribusi/biaya masuk objek wisata (3,84)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Output Penelitian
Fokus Penelitian						
6.	Ellen Grace Tangkere, Lorraine. W.Th. Sondak	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap kualitas pelayanan	Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon	Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di objek wisata sehingga dapat memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Importance Performan Analysis</i> (IPA) • Uji validitas • Uji reliabilitas 	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 objek wisata, kebersihan toilet yang ada dalam kawasan objek wisata dan sikap yang dimiliki petugas
7.	Nuryati Fitriyaningsih (2012)	Pengaruh daya tarik objek wisata terhadap minat wisatawan berkunjung kembali ke Pantai Pongkar	Tanjung balai Karimun Kepulauan Riau	Menjelaskan daya tarik obyek wisata apakah berpengaruh positif terhadap minat wisatawan berkunjung kembali	Metode pendekatan kuantitatif	Daya tarik objek wisata berpengaruh positif terhadap minat wisatawan berkunjung kembali ke pantai pongkar tanjung balai karimun kepulauan Riau

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Output Penelitian
Fokus Penelitian						
8.	Dwi Prasetyo (Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang (2009))	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata taman rekreasi pantai kartini Rembang	Pantai Kartini Rembang, 2009	Mengetahui pengaruh pada 5 aspek yaitu : <ul style="list-style-type: none"> • Aspek bukti langsung • Aspek kehandalan • Aspek ketanggapan • Aspek jaminan • Aspek empati 	Analisis Kuantitatif Deskriptif	Lima variabel yang telah ditetapkan menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, jika kelima aspek tersebut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan maka akan disertai dengan peningkatan kepuasan pengunjung Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang
9.	Anis Masarroh	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Karang Jahe	Desa Punjulharjo Kecamatan Rembang, 2023	Mengkaji tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Pantai Karang Jahe	Analisis Deskriptif Kuantitatif Rasionalistik	<ul style="list-style-type: none"> - Karakteristik pengunjung wisata - Tingkat kepuasan pengunjung wisata

Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2023



Berdasarkan tabel keaslian penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 2 parameter kepuasan pengunjung wisata yaitu karakteristik pengunjung dan fasilitas serta kualitas pelayanan objek wisata. Parameter karakteristik pengunjung terdiri dari beberapa variabel yaitu usia, jenis kelamin, asal daerah, tingkat pendidikan, dan pekerjaan wisatawan. Parameter fasilitas dan kualitas pelayanan objek wisata terdiri dari variabel yang meliputi biaya masuk, keindahan objek wisata, kebersihan, wahana bermain, fasilitas penunjang, serta tempat parkir (Wijono, 2014).

Parameter dalam penelitian ini digunakan untuk membahas analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe adalah karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung dan faktor utama yang memberikan prioritas pada tingkat kepuasan pengunjung.

Variabel yang digunakan dalam karakteristik wisatawan menurut usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, mata pencaharian, tingkat pendapatan dan asal wisatawan. Adapun variabel yang digunakan dalam parameter tingkat kepuasan pengunjung yaitu kualitas produk (daya tarik wisata) serta kenyamanan. Selain itu, variabel yang digunakan dalam parameter faktor pada tingkat kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan, biaya, kemudahan berkunjung/fasilitas pendukung dan informasi promosi wisata.

Adapun yang membedakan antara penelitian yang saya lakukan dengan penelitian sebelumnya berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian di atas bahwa substansi yang dibahas serta variabel yang digunakan dalam penelitian. Substansi pertama yang dibahas mengkaji aspek yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, substansi kedua variabel yang digunakan terdiri dari parameter kepuasan pengunjung yang meliputi kualitas produk (daya tarik wisata) serta kenyamanan dalam objek wisata. Selain itu, pada variabel pada tingkat kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan, biaya, kemudahan berkunjung/fasilitas pendukung, informasi dan promosi wisata.

Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis kuantitatif, sedangkan alat analisis menggunakan analisis distribusi frekuensi untuk mengetahui karakteristik wisatawan serta analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe.

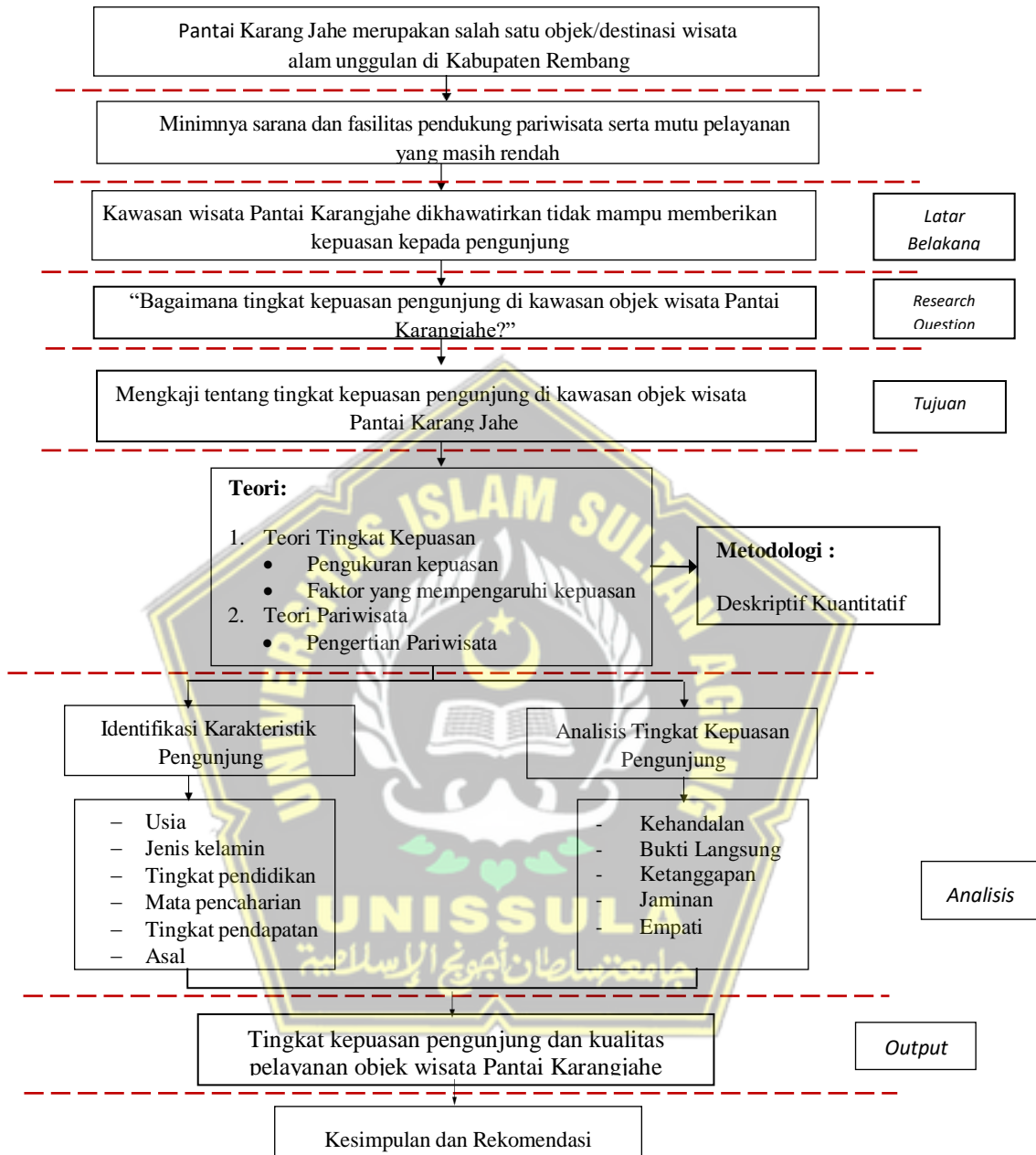
Tabel 1.2 Kesamaan Lokus Penelitian

Fasilitas Wisata
Fitri Handayani, Hadi Warsono (2017)



Perbedaan	Fitri Handayani dan Hadi Warsono, 2017	Juni Supriadi 2021	Anis Masarroh
Judul	Analisis peran stakeholders dalam pengembangan objek wisata Pantai Karang Jahe	Persepsi wisatawan terhadap daya tarik objek wisata Pantai Karang Jahe	Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Pantai Karang Jahe
Lokasi	Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang	Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang
Metodologi	Metode penelitian Kualitatif	Metode deduktif kuantitatif rasionalistik dengan analisis distribusi frekuensi	Metode penelitian kuantitatif

1.8. Kerangka Pikir



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

Sumber: Hasil Analisis, 2023

1.9. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Karang Jahe” adalah metode deduktif dengan teknik deskriptif kuantitatif (*quantitative approach*) melalui pendekatan rasionalistik. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata berdasarkan wawancara yang dilakukan, jumlah populasi diambil dari rata-rata pengunjung wisata selama satu minggu yaitu sebesar 6.000 pengunjung. Berdasarkan penentuan jumlah responden yang akan dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2012:86), penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Tarro Yamane. Rumus untuk menghitung ukuran sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

- n : Jumlah sampel
N : Jumlah populasi
d² : Presisi yang ditetapkan

1.9.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

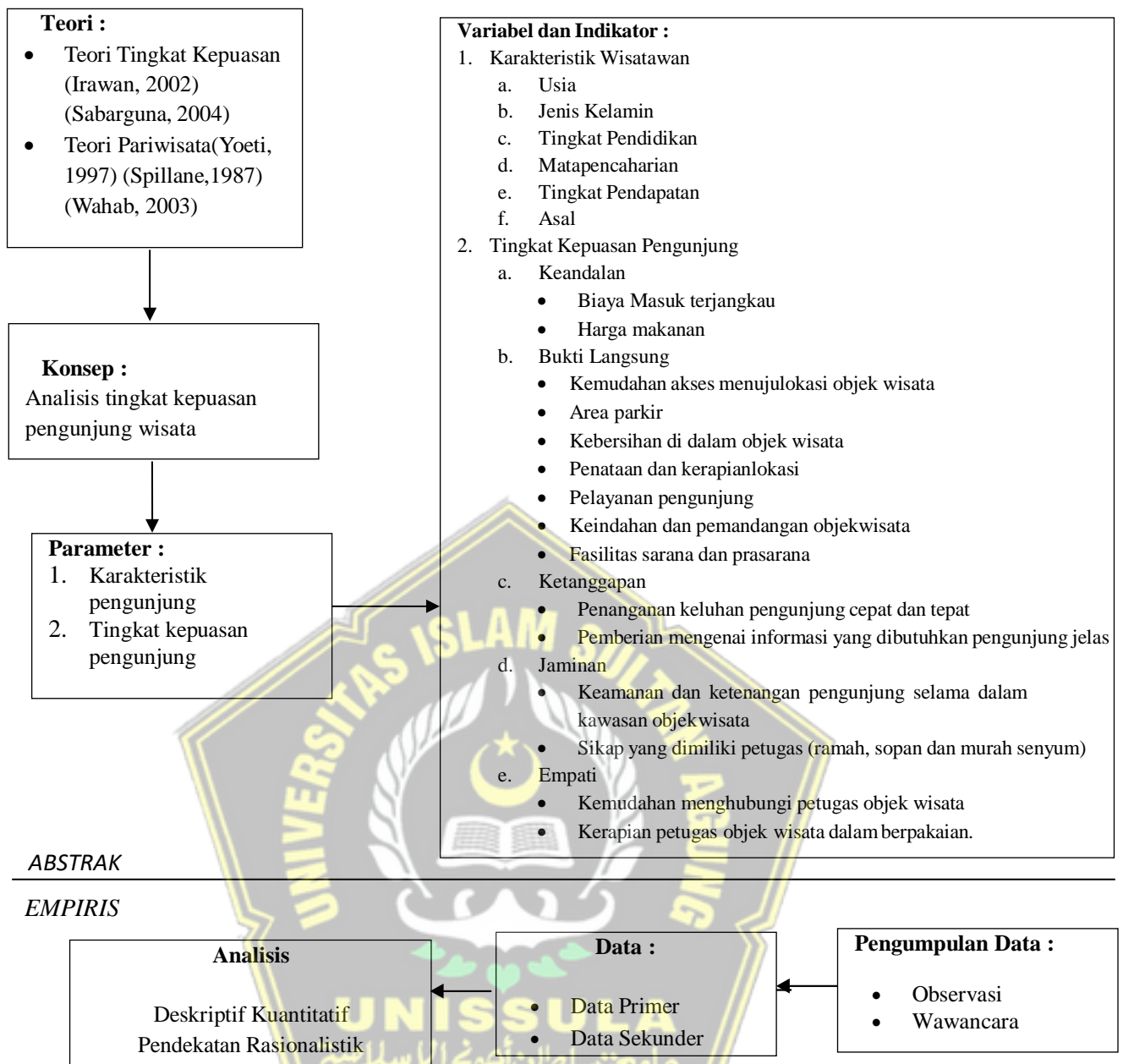
Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang, yang terletak di Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang dengan waktu penelitian selama 3 bulan terhitung mulai dari bulan April hingga bulan Juni 2023.

1.9.2. Jenis Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam mengkaji mengenai studi Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang adalah dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif Rasionalistik. Metode Kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah atau memperoleh

pengetahuan secara hati-hati dan sistematis serta data-data yang dikumpulkan berupa data ordinal yang diubah menjadi skor angka-angka. Penjelasan tentang tipologi metode penelitian Deskriptif Kuantitatif Rasionalistik dapat dilihat pada gambar berikut :





Gambar 1.2. Desain Metode Penelitian Kuantitatif

Sumber : Hasil Analisis, 2024

1.9.3. Sumber Data

Pengumpulan data adalah suatu yang sangat penting yang terdapat dalam tahap sebuah proses penelitian dimana data yang dicari harus akurat dan harus sesuai dan terkait dengan permasalahan yang ada dalam. Data yang dikumpulkan biasanya harus sesuai dengan tujuan dan sasaran penelitian. Jenis data penelitian

menurut (Jonathan Sarwono, 2006) terdapat menjadi dua jenis data diantaranya adalah :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari seorang narasumber pertama yang bisa ditemukan di lokasi penelitian yang diambil dari wawancara, observasi maupun dengan mengisi form kuesiner dari pengunjung objek wisata pantai.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan cara yang lebih cepat dan mudah karena kita bisa mendapatkan data tersebut dengan cara atau melalui berbagai media yang telah tersedia di website, pengelola pantai, media cetak ataupun perpustakaan.

Tabel 1.3 Kebutuhan Data

No	Indikator Data	Kebutuhan Data	Jenis Data		Sumber Data
			Primer	Sekunder	
1	Karakteristik pengunjung	<ul style="list-style-type: none"> • Usia • Jenis kelamin • Pekerjaan • Tingkat pendidikan • Tingkat pendapatan 	v		Pengunjung wisata
2	Tingkat kepuasan pengunjung wisata	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan • Bukti Langsung • Ketanggapan • Jaminan • Empati 	v		Pengunjung wisata

Sumber: Hasil Analisis Penyusun, 2024

1.9.4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri dari suatu subjek atau objek yang mempunyai karakteristik serta kualitas yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan dan dipelajari lebih lanjut. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang di Pantai Karang Jahe. Menurut Sugiyono (2012:86), penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Tarro Yamane dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah populasi
- d² : Presisi yang ditetapkan (5%)

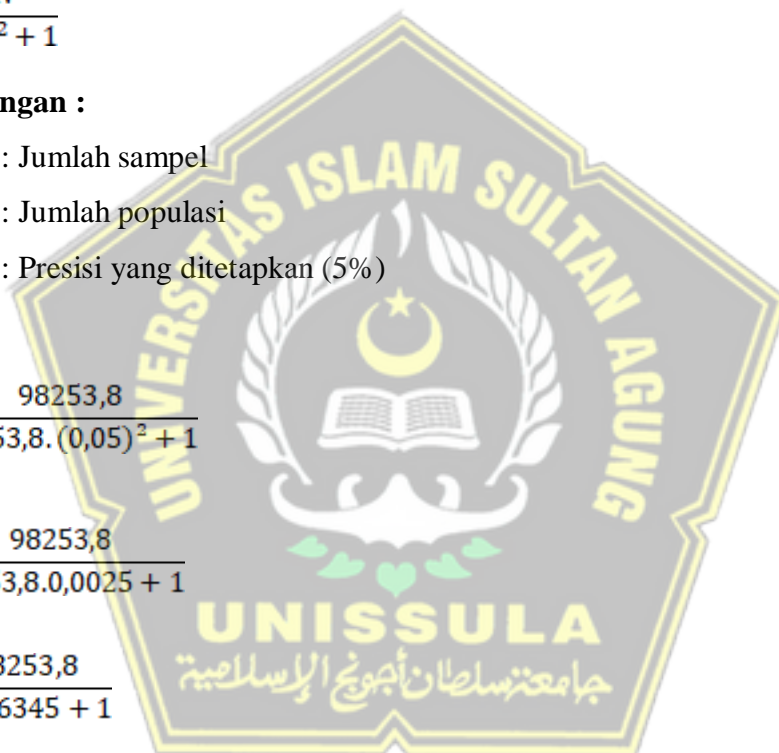
$$n = \frac{98253,8}{98253,8 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{98253,8}{98253,8 \cdot 0,0025 + 1}$$

$$n = \frac{98253,8}{245,6345 + 1}$$

$$n = \frac{98253,8}{246,6345}$$

$$n = 300$$



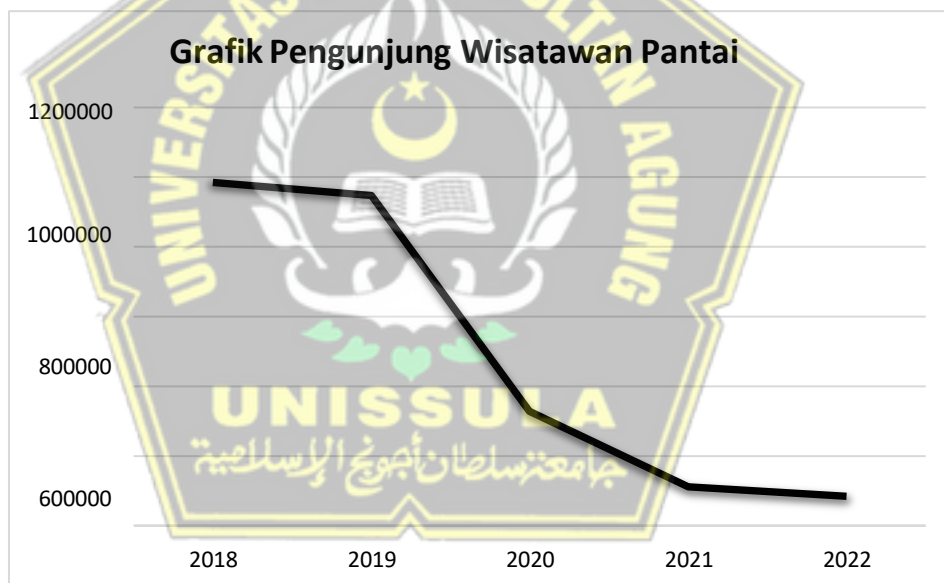
Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi pengunjung, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 300 responden. Berikut merupakan data pengunjung Objek Wisata Pantai Karang Jahe tahun 2018-2022 yaitu sebagai berikut.

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG PANTAI KARANGJAHE (ORANG)														
		2018			2019			2020			2021			2022		
		Anak-anak	Dewasa	Jumlah	Anak-anak	Dewasa	Jumlah	Anak-anak	Dewasa	Jumlah	Anak-anak	Dewasa	Jumlah	Anak-anak	Dewasa	Jumlah
1	Januari	35309	52964	88273	23563	35344	58907	18915	28372	47287	7406	7406	14812	14471	21707	36,178
2	Febuari	22992	34488	57480	16357	24535	40892	9509	14263	23772	3069	3069	6138	10890	16366	27,226
3	Maret	36024	45037	81061	21090	31634	52724	9328	13993	23321	12215	18323	30538	8317	12476	20,793
4	April	35175	52762	87937	28890	43336	72226	0	0	0	6756	10135	16891	0	0	-
5	Mei	25933	38900	64833	11759	17638	29397	0	0	0	16519	24779	41298	0	0	-
6	Juni	58658	87986	146644	84180	126269	210449	0	0	0	727	1090	1817	0	0	-
7	Juli	35993	53989	89982	36177	54226	90403	0	0	0	0	0	0	0	0	-
8	Agustus	21373	32059	53432	20439	30659	51098	26387	39581	65968	0	0	0	0	0	-
9	September	30429	45637	76066	25966	38948	64914	15022	22534	37556	0	0	0	0	0	-
10	Oktober	22532	33797	56329	24913	37369	62282	20694	31040	51734	0	0	0	0	0	-
11	November	24262	36394	60656	28751	43126	71877	20388	30581	50969	0	0	0	0	0	-
12	Desember	51271	76907	128178	57114	85671	142785	10875	16312	27187	0	0	0	0	0	-
Total		399951	590920	990871	379199	568755	947954	131118	196676	327794	46692	64802	111494	33678	50549	84197

Sumber : BPOKJB Tahun 2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2018	984866
2019	947994
2020	327794
2021	111494
2022	84197
Total	491269

Tabel 1.5 Data Pengunjung Wisata Pantai Karangjahe/Tahun 2018-2022
Sumber : Hasil Analisis Peneliti, 2023



Gambar 1.3 Grafik Kunjungan Wisatawan Pantai Karangjahe/Tahun 2018-2022

Sumber : Hasil Analisis Peneliti, 2024

1.9.5. Instrumen Penelitian

Intrumen penelitian merupakan suatu peralatan yang digunakan oleh peneliti untuk memudahkan dalam mengumpulkan suatu data agar lebih mudah dan sistematis dalam melakukan penelitian. Berikut merupakan alat intrumen

penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini bisa dijelaskan dengan alat dibawah ini :

- Peta
Merupakan suatu alat instrument yang dipergunakan ketika seorang peneliti melakukan survei primer untuk mengetahui sebuah lokasi dan digunakan untuk mengklasterkan sebuah titik-titik aktivitas yang ada di sekitar lokasi penelitian sehingga memudahkan identifikasi seorang peneliti.
- Form Kuesioner
Merupakan alat instrument yang digunakan untuk survei lapangan yang berupa sebuah daftar pertanyaan yang sudah diperhitungkan dengan teliti yang ditujukan kepada pengunjung objek wisata Pantai Karangjahe untuk diminta data berdasarkan persepsi pengunjung objek wisata pantai.
- Recorder
Merupakan sebuah alat instrument survei yang digunakan untuk merekam atau mendokumentasi sebuah kegiatan berupa wawancara yang secara terstruktur dengan baik dengan pengunjung pantai maupun pengelola Pantai Karang Jahe.
- Kamera
Merupakan alat instrument survei yang digunakan untuk untuk memfoto atau mengabadikan setiap bentuk aktivitas yang terdapat di lokasi objek penelitian Pantai Karangjahe sebagai penguat bukti fisik sebuah penelitian

1.9.6. Teknik Pengolahan dan Penyajian Data

A. Tahap Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses untuk mendapatkan data dari setiap variabel penelitian yang siap dianalisis. Pengolahan data meliputi kegiatan pengeditan data, tranformasi data (*coding*), serta penyajian data sehingga diperoleh data yang lengkap dari masing-masing obyek untuk setiap variabel yang diteliti.

- **Pengeditan Data (*Editing*)**
Editing adalah pemeriksaan atau koreksi data yang telah dikumpulkan untuk melengkapi kekurangan yang terdapat pada data mentah. Kekurangan dapat

dilengkapi dengan mengulangi pengumpulan data atau dengan cara penyisipan (*interpolasi*) data.

- **Skoring**

Skoring adalah proses penentuan skor atas jawaban responden dengan membuat klasifikasi dan kategori terhadap opini responden. Perhitungan scoring dilakukan dengan menggunakan Skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut:

Skor 5 untuk jawaban sangat puas

Skor 4 untuk jawaban puas

Skor 3 untuk jawaban cukup puas

Skor 2 untuk jawaban tidak puas

Skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas

- **Tabulasi Data**

Tabulasi adalah proses menempatkan data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis.

B. Tahap Verifikasi Data

Verifikasi data ini bertujuan untuk mengetahui sebuah validitas data yang didapat dari survei lapangan, hal ini berikut penting untuk dilakukan karena natinya terkait dengan hasil penelitian yang digunakan dengan langkah berikut :

Dalam data primer seperti kuesioner kepada responden perlu dicek lagi dengan isinya supaya yang terdapat dalam isinya lebih valid dan akurat. Data dan informasi yang diperoleh jika menimbulkan suatu ketidakjelasan atau keraguan bagi peneliti, maka peneliti melakukan sebuah langkah untuk bertanya kepada responden atau melakukan survei kembali dengan mencari data kembali, verifikasi ini dilakukan untuk data yang diperoleh secara sekunder.

C. Tahap Penyajian Data

Hasil data yang diolah dapat ditampilkan secara representatif dan informative sehingga mudah dipahami dan diperhatikan, dalam penyajian data ini perlu diperhatikan tentang alur deskriptif dan narasi data sehingga disertai dengan :

- Tabelisasi yaitu penampilan data yang diperoleh dengan melalui sebuah tabel-

tabel yang dihasilkan dari hasil analisis.

- Diagrametrik yaitu penampilan data dengan menggunakan diagram.
- Peta yaitu penampilan suatu data dengan menggunakan gambar peta sehingga diketahui letak lokasi di lapangan.
- Foto, yaitu penampilan gambar atau objek foto eksisting yang didapatkan dari hasil observasi lapangan.

1.9.7. Teknik Analisis Data

Setelah selesai melakukan pengolahan data dengan baik maka bisa dilakukan tahap analisis data. Pada proses analisis dilakukan sendiri oleh seorang peneliti karena tahap ini menyangkut, sebuah hasil validitas penelitian serta kompetensi peneliti. Analisis data merupakan sebuah uraian ilmiah yang didasari pada data yang diolah. Pada tahapan ini seorang peneliti dituntut atau bertindak dengan secara jujur, objektif, profesional serta bertanggung jawab atas apa yang diteliti, sehingga benar-benar menghasilkan pernyataan yang bisa dipertanggung jawabkan. (Hadi Sabari Yunus, 2010). Penelitian yang terkait dengan Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Objek Wisata Pantai Karangjahe di Kabupaten Rembang menggunakan analisis data sebagai berikut :

- **Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang dipakai dalam kuesioner adalah skala Likert dengan menggunakan teknik skoring dengan memberikan pernyataan positif sangat setuju- sangat tidak setuju dengan tujuan yaitu untuk mencocokkan antara teori dengan kondisi lapangan.

- **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji kuesioner valid atau tidak. Untuk mengukur validitas kuesioner ini, peneliti menggunakan SPSS versi 16. Menurut Sugiyono (2012) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid, apabila Koefisien korelasi product moment melebihi 0,3. Uji validitas instrumen dapat dihitung dengan menggunakan rumus

korelasi berdasarkan Pearson Product Moment adalah sebagai berikut :


$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi
- \sum_{xy} : Jumlah perkalian skor item dengan skor total
- \sum_x : Jumlah skor item
- \sum_y : Jumlah skor total
- n : Jumlah sampel

- **Uji Reliabilitas**

Setelah instrumen diuji validitasnya maka langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2012) instrumen reliabel adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur objek yang sama beberapa kali, sehingga akan menghasilkan data yang sama. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS untuk uji statistik *Cronbach Aplha* (α). Hasil dari uji statistik *Cronbach Aplha* (α) akan menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan rumus:


$$r = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right)$$

Keterangan :

- r : Koefisien reliabilitas yang dicari
- k : Jumlah pertanyaan
- at²: Varian pertanyaan
- $\sum ab^2$: Jumlah varian skor

- **Analisis Skala Likert**

Analisis skala likert merupakan salah satu skala pengukuran yang

digunakan dalam masalah penelitian perilaku. Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan menggunakan kriteria yang berbeda yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, dan sangat puas. Hal tersebut dilakukan agar kriteria jawaban yang didapatkan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga analisis jawaban dari responden lebih mudah untuk dilakukan. Penjabaran dari Skala Likert adalah sebagaiberikut :

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Puas	Skor 5
2	Puas	Skor 4
3	Cukup Puas	Skor 3
4	Tidak Puas	Skor 2
5	Sangat Tidak Puas	Skor 1

1.10. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Berikut merupakan rancangan penyusunan laporan Tugas Akhir/Skripsi yang ditulis secara sistematis seperti dibawah ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I pendahuluan akan dibahas mengenai, alasan pemilihan studi, rumusan- rumusan masalah studi, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup yang terbagi menjadi dua yakni ruang lingkup substansial dan ruang lingkup wilayah studi, kerangka pemikiran studi, keaslian penelitian dari penelitian sebelumnya, metodologi penelitian dan sistematika penulisan laporan Skripsi

BAB II KAJIAN TEORI

Pada Bab II ini akan dijelaskan mengenai kajian kepustakaan dari beberapa sumber mengenai pijakan teori yang penulis rangkum sesuai dengan

substansi materi penelitian, ada dua teori besar yang penulis kutip yakni teori Tingkat Kepuasan dan Pariwisata sebagai lokus.

BAB III KONDISI EKSISTING OBJEK WISATA PANTAI KARANG JAHE

Pada Bab III ini penulis akan membahas mengenai kondisi riil (eksisting) yang ada di objek wisata Pantai Karangjahe Desa Punjulharjo Kec.Rembang Kab.Rembang berdasarkan data yang telah dikumpulkan baik melalui survei primer peneliti di lapangan maupun survei sekunder dari pihak instansi Desa Punjulharjo dan BPOPKJB

BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI KARANG JAHE

Pada Bab IV ini akan dibahas mengenai hasil dari identifikasi permasalahan yang ada di objek wisata Pantai Karangjahe berdasarkan variabel, indikator dan parameter yang telah dirumuskan peneliti sebelumnya, pembahasan mengenai analisis dari hasil kuesioner yang diisi oleh pengunjung pantai sebagai instrument pokok penelitian. Olahan data dilakukan menggunakan, Spss.25 dan dianalisis menggunakan analisis Distribusi frekuensi.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada Bab V ini dijelaskan kesimpulan studi tentang persepsi wisatawan terhadap daya tarik wisata dan rekomendasi yang ditujukan untuk penduduk lokal, pemerintah, akademisi dan calon peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Tingkat Kepuasan

2.1.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Apabila daya tarik atau fasilitas yang ada di objek wisata dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan wisatawan, maka wisatawan dapat memperoleh kepuasan tersendiri. Pitana & Diarta (2016:89) menjelaskan kepuasan wisatawan adalah persepsi yang dirasakan wisatawan dalam melakukan wisata dan setelah melakukan wisata.

Kotler & Keller (2012:121) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang ditawarkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas, dan begitu juga sebaliknya. Definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen yang ditinjau dari sisi konsumen mengenai perasaan konsumen atas pelayanan yang diberikan dibanding dengan apa yang mereka inginkan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang muncul pada seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk (kenyataan) terhadap ekspektasi mereka (harapan) (Kotler dalam Taufiq, 2016). Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa, kepuasan konsumen merupakan hasil akumulasi atas perbandingan dalam menggunakan produk dan jasa (Irawan dalam Taufiq, 2016).

Kepuasan termasuk dalam variabel terikat yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:39). Variabel terikat terkait dengan kepuasan pengunjung menggambarkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

produk atau hasil terhadap kinerja atau ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2012:117). Variabel kepuasan pengunjung terdiri dari promosi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan (Kotler dan Keller, 2012:117).

Berdasarkan penjelasan di atas maka disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu perasaan atau respon yang ditunjukkan oleh konsumen atas hasil membandingkan antara kinerja (suatu produk dan jasa) dengan harapan yang ada pada konsumen tersebut. Jika hasil yang konsumen rasakan sesuai yang diharapkan, konsumen merasa puas dan jika hasil kinerja melebihi yang diharapkan, konsumen merasa sangat puas, sebaliknya jika hasil yang dirasakan dibawah harapan konsumen, maka akan merasa tidak puas atau sangat tidak puas. Faktor pendorong kepuasan konsumen menurut Irawan (2002) dalam Taufiq (2016), terdiri dari:

- Kualitas produk
Kepuasan konsumen terjadi setelah membeli atau menikmati suatu karya baik produk ataupun jasa, ternyata produk ataupun jasa tersebut memiliki kualitas yang baik.
- 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.
- Service quality
Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan komponen penting dalam perusahaan untuk memuaskan pelanggan.
Lupiyoadi (2016:57) juga menjelaskan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan yaitu :
- Kualitas produk

Kepuasan konsumen terjadi jika hasil perbandingan antara kinerja dan harapan mereka terhadap suatu produk menghasilkan produk tersebut berkualitas.

- **Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen, jika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan maka konsumen akan merasa puas, hal ini terutama berlaku untuk industri jasa.

- **Emosional**

Perasaan bangga konsumen jika memiliki ataupun menggunakan produk dengan merk yang dianggap memiliki tingkat kepuasan tinggi, bahkan mereka yakin orang yang melihat akan kagum kepada dirinya.

- **Harga**

Produk yang memiliki kualitas mirip atau hampir sama akan tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan nilai tinggi terhadap konsumennya.

- **Biaya**

Kepuasan pelanggan terhadap biaya terjadi jika konsumen tidak mengeluarkan biaya tambahan ataupun membutuhkan waktu yang lama demi memperoleh produk atau jasa tertentu.

2.1.2 Pengukuran Kepuasan

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sikap pelanggan yang menunjukkan derajat puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran tingkat kepuasan atau derajat kepuasan menurut Supranto (2006) dalam Jemadi (2016) adalah: Sangat puas skor 5, Puas diberi skor 4, cukup puas diberi skor 3, tidak puas diberi skor 2, dan sangat tidak puas diberi skor 1

2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Heath and Wall (2012:221) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi penentu kepuasan wisatawan dalam mengunjungi daerah wisata

meliputi 3 faktor, yakni :

- Daya Tarik Wisata

Tersedianya daya tarik wisata yang mengesankan bagi wisatawan seperti daya tarik alam termasuk pantainya (natural attractions) maupun daya tarik buatan manusia (man made attractions) termasuk objek-objek atau daya tarik lainnya yang memiliki keunikan di daerah tujuan wisata yang bersangkutan.

- Aksesibilities

Tersedianya transportasi dan akses jalan yang baik sehingga memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk mencapai tujuan wisata.

- Fasilitas Wisata

Tersedianya berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan wisatawan selama berlibur di daerah wisata seperti tersedianya akomodasi, restoran dan bar, penginapan, serta fasilitas penunjang wisata lainnya yang dibutuhkan untuk memudahkannya menikmati kunjungan di daerah tujuan wisata dimaksud.

Pitana & Diarta (2016:93) menjelaskan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu :

- Daya tarik wisata

Segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke tempat tersebut seperti keindahan atau keunikan yang ada di objek wisata yang menjadi daya tarik bagi wisatawan, dimana jika keindahan atau keunikan ini sesuai dengan harapan wisatawan atau disukai oleh wisatawan, maka wisatawan akan merasa puas.

- Fasilitas wisata

Segala fasilitas yang ada di tempat wisata yang memberikan kemudahan bagi wisatawan dalam menikmati tempat wisata tersebut, seperti

transportasi, akses jalan, toilet, tempat pembelanjaan, penginapan, dan hal-hal lain yang mendukung tempat wisata.

- Kegiatan wisata
Acara-acara yang ditampilkan serta kegiatan yang bisa dilakukan/diikuti oleh wisatawan di lokasi objek wisata, seperti kesenian daerah, budaya daerah, permainan atau perlombaan, dan lain sebagainya.
- Kualitas pelayanan
Pelayanan yang diberikan oleh para pengelola tempat wisata terhadap para wisatawan yang datang berkunjung termasuk sikap penduduk setempat terhadap para wisatawan.
- Kualitas tempat wisata
Kualitas objek wisata secara keseluruhan yang meliputi harapan yang dipersepsikan oleh wisatawan terhadap kenyataan yang dirasakan oleh wisatawan yang terdiri dari keamanan, keramahan, kenyamanan, keindahan, kelengkapan, dan lain sebagainya.
- Harga
Biaya yang harus dikeluarkan oleh wisatawan untuk datang berkunjung ke tempat wisata dan menikmati tempat wisata tersebut termasuk berbagai fasilitas dan wahana yang disediakan oleh pengelola wisata.

2.3. Pariwisata

2.3.1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata menurut Yoeti (1997), merupakan suatu perjalanan yang dilakukan lebih dari satu kali atau berpindah-pindah dari tempat satu ke tempat yang lainnya. Pendapat lain menurut Spillane (1993), pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan yang sifatnya hanya sementara, bersifat sukarela atau dalam keadaan tidak dalam keadaan terpaksa dan juga tidak sedang bekerja yang sifatnya memperoleh penghasilan. Sedangkan pengertian lain menurut menurut Wahab (2003),

pariwisata merupakan contoh industri yang dapat membuat perekonomian meningkat dengan cepat dalam menyediakan lapangan kerja baru, peningkatan pendapatan, peningkatan standar hidup serta mempercepat sektor produktivitas lainnya. Selain sebagai industri baru, pariwisata merupakan industri klasik seperti industri kerajinan tangan, penginapan dan alat transportasi juga termasuk sektor industri tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, pariwisata merupakan suatu perjalanan dari tempat satu ke tempat lain yang dilakukan atas dasar diri sendiri, bersifat sementara dan tidak mendapatkan bayaran/gaji. Pariwisata juga identik dengan pembelian cinderamata di tempat tujuan wisata.

2.3.1. Unsur Pariwisata

Yoeti (1997) berpendapat bahwa suatu obyek wisata dipengaruhi oleh 3 A, yaitu :

- Atraksi (attraction)

Atraksi wisata merupakan suatu yang dapat dilihat, dinikmati dan dirasakan dengan suasana yang ada pada suatu objek wisata. Yoeti (1997).

- Aksesibilitas (accessibility)

Aktivitas kepariwisataan dipengaruhi oleh transportasi dan komunikasi, karena adanyaketerbatasan 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.

- Amenitas (amenities)

Amenitas disebut juga fasilitas pariwisata. Fasilitas pariwisata saling berhubungan dengan akomodasi perhotelan, karena pariwisata tidak berkembang optimal tanpa adanya penginapan.

2.4. Wisata

Menurut Sotomo (1994) dalam WATA (World Association of Travel Again), wisata merupakan “Perjalanan yang dilakukan kurang lebih selama tiga hari di dalam kota dengan melihat di berbagai tempat atau kota baik di dalam maupun di luar Negeri”. Jadi, pengertian wisata mengandung empat unsur, yaitu kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela, bersifat sementara, perjalanan itu seluruhnya atau sebagian bertujuan untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

Wisata yang terdapat di lokasi penelitian tersebut merupakan jenis wisata alam dimana wisata tersebut merupakan wisata alam yang berupa wisata pantai (*marine tourism*). Wisata pantai merupakan kegiatan wisata yang ditunjang oleh sarana dan prasarana untuk berenang, memancing, menyelam, serta olahraga air, selain itu juga termasuk sarana dan prasarana akomodasi, makan dan minum. Wisata pantai terdiri dari tiga macam, yaitu pantai berpasir, pantai berlumpur, dan pantai berbatu. Objek wisata pantai Karang Jahe termasuk ke dalam jenis wisata pantai berpasir, karena di dalam objek wisata pantai Karang Jahe terdapat pasir putih di sepanjang pantai.

2.5. Kualitas Pelayanan

2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wisatawan, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al,2013). Menurut Wykof (dalam Tjiptono, 2017) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wisatawan. Kotler dan Keller (2011) berpendapat pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan objek wisata adalah segala sesuatu yang dapat membuat wisatawan ingin berada kembali di tempat wisata ataupun mengunjungi tempat wisata tersebut karena perasaan puas atas pelayanan yang di dapatkan di objek wisata tersebut serta keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu.

2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan dibagi menjadi 5, antara lain sebagai berikut :

- a. Tangibles (bukti fisik/langsung)
Tangibles (bukti fisik/langsung) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. Empathy (empati)
Empathy (empati) adalah kemampuan yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- c. Responsiveness (ketanggapan)
Responsiveness (ketanggapan) adalah kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi.
- d. Reliability (keandalan)
Reliability (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- e. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.



Tabel 2.1 Matriks Teori

No.	Sumber	Uraian	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Irawan (2002)	Kepuasan merupakan hasil akumulasi atas perbandingan dalam menggunakan produk dan jasa	Kepuasan	Hasil akumulasi dalam menggunakan produk	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas • Produk • Harga • Service quality
2.	Sabarguna (2004)	Terdapat 4 aspek kepuasan	Kepuasan	Aspek kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek kenyamanan • Aspek hubungan konsumen dengan karyawan • Aspek kompetensi petugas • Aspek biaya
3.	Philip Kotler and Kevin Keller (2012)	Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya	Kepuasan Konsumen	Pengertian kepuasan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan • Perasaan seseorang
4.	Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2000)	Ciri-ciri konsumen puas dibagi menjadi beberapa jenis	Tingkat kepuasan	Ciri konsumen puas	<ul style="list-style-type: none"> • Loyal produk • Komunikasi positif • Pertimbangan utama

No.	Sumber	Uraian	Variabel	Indikator	Parameter
5.	Kotler & Keller(2012)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang ditawarkan.	Tingkat kepuasan	Pengertian kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat perasaan seseorang • Produk yang dipikirkan
6.	Oka A. Yeti (1997)	Berhasilnya suatu objek wisata sangat tergantung 3A	Pariwisata	Elemen tercapainya industri wisata	<ul style="list-style-type: none"> • Atraksi (attraction) • Aksesibilitas (accessibility) • Fasilitas (amenities)
7.	Pendit S. Nyoman(1994)	Fasilitas pendukung wisata terdiri dari 3 jenis	Pariwisata	Fasilitas pendukung wisata	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana wisata • Prasarana wisata • Fasilitas wisata
8.	Tjiptono dan Chandra (2012)	Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 jenis	Kualitas Pelayanan	Dimensi kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan • Bukti Langsung • Ketanggapan • Jaminan • Empati

Sumber : Hasil Analisis Peneliti 2024

Tabel 2.2 Tabel Matriks, Variabel, Indikator, Parameter

No	Variabel	Indikator	Parameter	Keterangan
1	Karakteristik Pengunjung	Perilaku	Kepribadian Seseorang	<ul style="list-style-type: none"> • Usia • Jenis kelamin • Asal daerah • Tingkat pendidikan • Pekerjaan
2	Kepuasan Pengunjung	Kualitas pelayanan	Dimensi kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan • Bukti Langsung • Ketanggapan • Jaminan • Empati

Sumber : Hasil Analisis Peneliti, 2023



BAB III

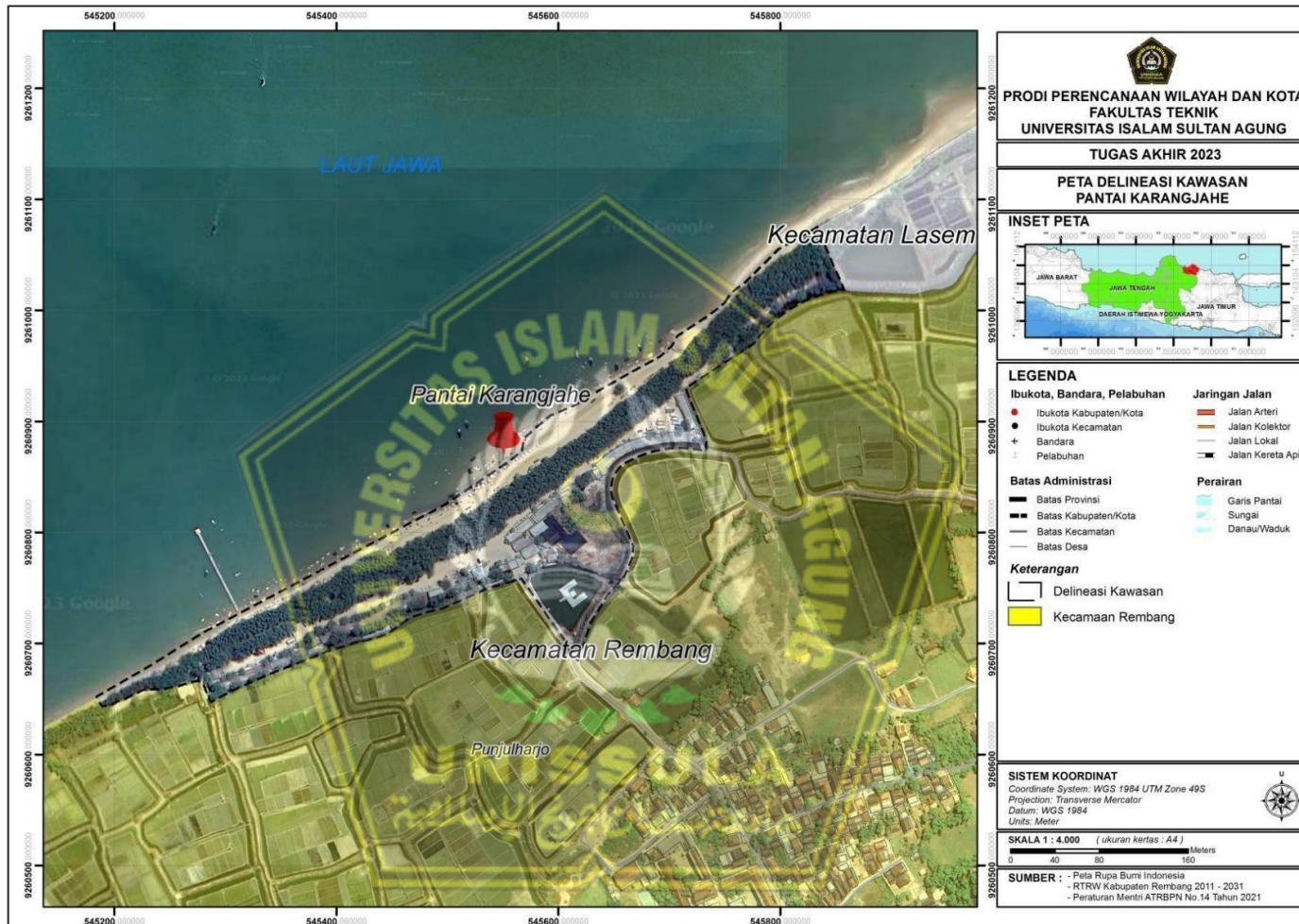
KONDISI EKSISTING OBJEK WISATA PANTAI KARANG JAHE

3.1. Letak Administrasi Pantai Karang Jahe

Objek wisata Pantai Karang Jahe Rembang merupakan lokasi pengambilan data yang terletak di Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang dengan jarak 9 km dari pusat Kabupaten Rembang yang cukup strategis dengan dilengkapi fasilitas area parkir, kamar mandi umum, kios souvenir, warung makan, musholla, outbond, dan fasilitas lainnya. Desa Punjulharjo merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Rembang tepatnya di sebelah timur dari pusat kota Rembang, Provinsi Jawa Tengah. Lokasi penelitian ini berada di kawasan yang terletak di Desa Punjulharjo yang berada di Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang yang memiliki luas 393.96 Ha dengan memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Desa Gedongmulyo
- Sebelah Selatan : Desa Kasreman
- Sebelah Barat : Desa Tritunggal

Pemilihan lokasi studi tersebut adanya fenomena yang terjadi di Desa Punjulharjo terdapat suatu objek wisata yang sangat populer di Kabupaten Rembang sehingga dengan permasalahan yang ada di objek wisata Pantai Karangjahe dengan adanya abrasi di sebelah timur Pantai Karangjahe, pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan pantai, banyaknya sampah yang belum dikelola dengan baik dan perkembangan jumlah pengunjung yang fluktuatif dari tiap bulan sehingga berdampak pada daya tarik wisata yang ada di pantai Karangjahe serta menurunnya kunjungan wisatawan. Sehingga perlu adanya kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung objek wisata pantai tersebut. Berikut merupakan peta administrasi untuk objek wisata Pantai Karangjahe Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang.



Gambar 3.1. Peta Administrasi Pantai Karang Jahe

Sumber : Hasil Peneliti, 2024

Peta di atas merupakan peta administrasi dan lokasi studi penelitian yang berada di Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang yaitu objek wisata Pantai Karangajahe yang difokuskan pada lokasi objek wisata dengan luas lokasi penelitian 9,8 Ha.

3.2. Sejarah Objek Wisata Pantai Karang Jahe

Pantai Karang Jahe merupakan tempat wisata alam berupa pantai pasir putih yang terletak di Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang. Pantai Karang Jahe memiliki pemandangan yang indah terutama pada pagi hari saat matahari terbit dan pada sore hari saat matahari terbenam keberadaan pantai yang sangat panjang menambah pemandangan tersendiri bagi pengunjung yang berkunjung ke Pantai Karang Jahe. Awalnya, pantai Karang Jahe hanya sebuah pantai pasir putih yang terletak di pinggiran Kota Rembang.

Jalan menuju pantai Karang Jahe sangat mudah karena kondisi jalan untuk menuju ke lokasi sudah bagus. Meskipun ada beberapa yang masih belum beraspal penuh, namun tidak banyak. Lokasinya tidak jauh dari pusat kota, hanya sekitar 7,5 km. Untuk menuju lokasi objek wisata, dari arah Barat (Pati/Kudus) terdapat papan nama di sebelah kiri (Utara). selain itu ada pintu yang bertuliskan Desa Punjulharjo atau SMK Umar Fatah. Namun, dari arah Surabaya atau Lasem, pantai ini berada di sisi kanan jalan. Selain gapura yang bertuliskan Desa Punjulharjo di pintu masuk (setelah belok kanan), juga terdapat objek wisata Selamat Datang di Karang Jahe. Wisata Pantai Karang Jahe menjadi destinasi wisata yang wajib dikunjungi karena keindahannya yang menawan tak tertandingi. Penduduk lokal kawasan Punjulharjo juga sangat ramah dengan wisatawan domestik maupun mancanegara. Kota Rembang juga terkenal dengan keindahan tempat wisata, contohnya pantai Karang Jahe yang terletak di desa Punjulharjo yang merupakan salah satu pantai menarik di Rembang yang keberadaannya belum banyak diketahui orang.

Wisata Pantai Karang Jahe memiliki hamparan pasir putih yang panjang

dan ribuan pohon pinus. Pantai Karang Jahe memiliki air laut yang bersih sehingga sangat nyaman jika ingin mandi serta tersedia tempat cuci tangan. Selain itu, terdapat pasir putih sehingga pengunjung dapat bermain pasir hanya untuk iseng, membuat pasir tulis atau membangun gunung pasir. Wisata Pantai Karang Jahe memiliki keunikan pemandangan alam laut dengan pasir putihnya yang luas serta pepohonan pinus yang berjejer di tepi pantai.



Gambar 3.2 Pantai Karang Jahe

Sumber: Observasi Lapangan, 2024

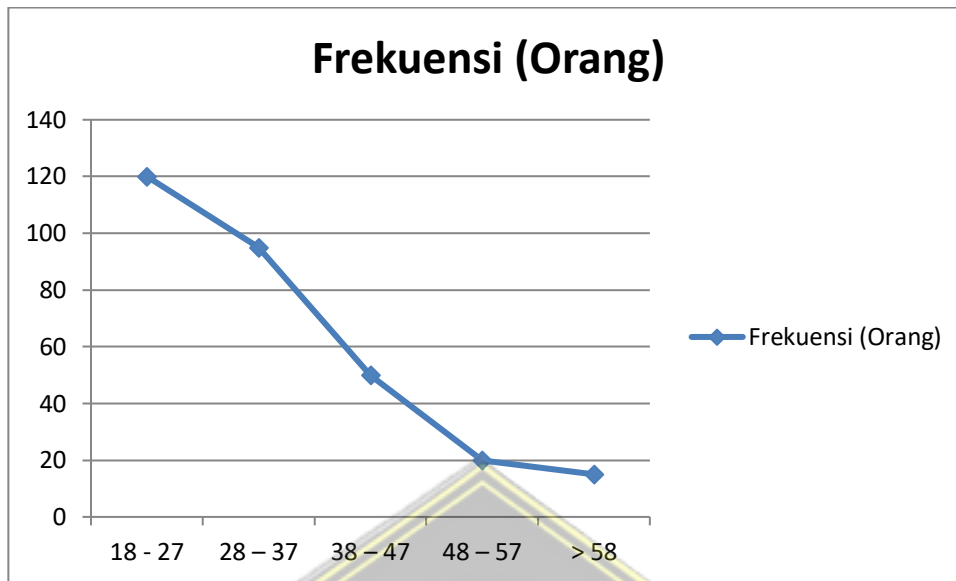
3.3. Karakteristik Pengunjung menurut Usia

Karakteristik pengunjung menurut kelompok usia di Pantai Karang Jahe dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut.

Tabel 3.1. Karakteristik Pengunjung menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	
		(Orang)	Presentase (%)
1	18 - 27	120	40%
2	28 – 37	95	32%
3	38 – 47	50	17%
4	48 – 57	20	6%
5	> 58	15	5%
Jumlah		300	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024



Berdasarkan data yang didapat, karakteristik pengunjung di Objek Wisata Karang Jahe didominasi oleh pengunjung yang berusia 18-27 tahun sejumlah 120 orang. Jumlah pengunjung dengan urutan paling sedikit yaitu terdapat pada responden yang berusia >58 tahun dengan jumlah 15 orang. Hal ini sesuai dengan kondisi yang dijumpai di lapangan, jumlah pengunjung wisata memang didominasi oleh usia remaja dan dewasa baik laki-laki ataupun perempuan. Karakteristik pengunjung berdasarkan usia di Objek Wisata Karang Jahe didominasi oleh kelompok usia muda yaitu lebih dari 17 tahun. Wisatawan usia muda lebih bebas untuk mengatur jadwal wisata karena belum memiliki tanggungan pekerjaan seperti kelompok usia tua. Pengunjung usia muda cenderung bebas menentukan pilihan dalam berwisata seperti wisata alam, namun berbeda dengan usia tua karena dilihat dari faktor tenaga dan kesehatan sehingga mempertimbangkan dalam berwisata, apalagi dengan kondisi jalan di Objek Wisata Karang Jahe kurang baik oleh karena itu jumlah pengunjung didominasi oleh kelompok usia muda.

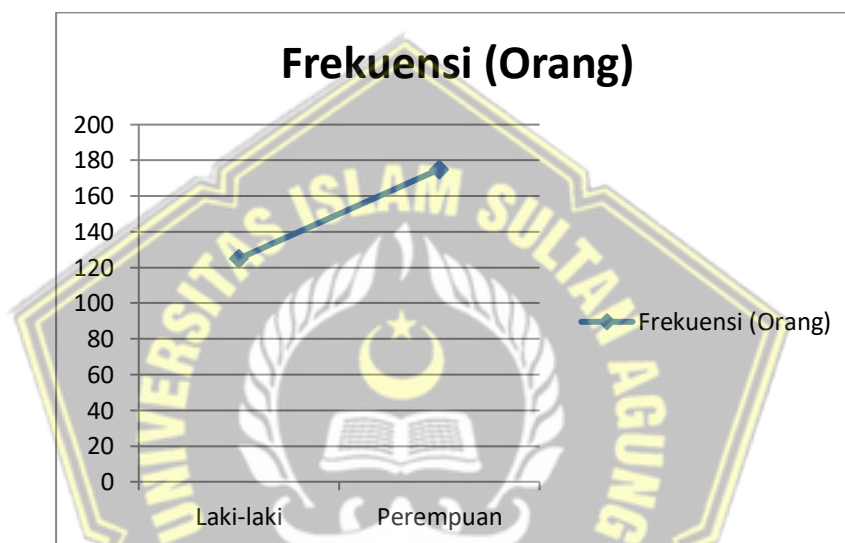
3.4. Karakteristik Pengunjung Menurut Jenis Kelamin

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

Tabel 3.2 Karakteristik Pengunjung Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	125	42%
2	Perempuan	175	58%
Jumlah		300	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024



Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung laki-laki yaitu 125 orang atau 42%, sedangkan jumlah pengunjung perempuan jumlahnya lebih banyak yaitu 175 orang atau 58%. Responden tersebut dipilih secara acak, namun dengan ketentuan sudah berusia minimal 15 tahun sehingga sudah paham dengan beberapa macam pertanyaan dalam kuesioner.

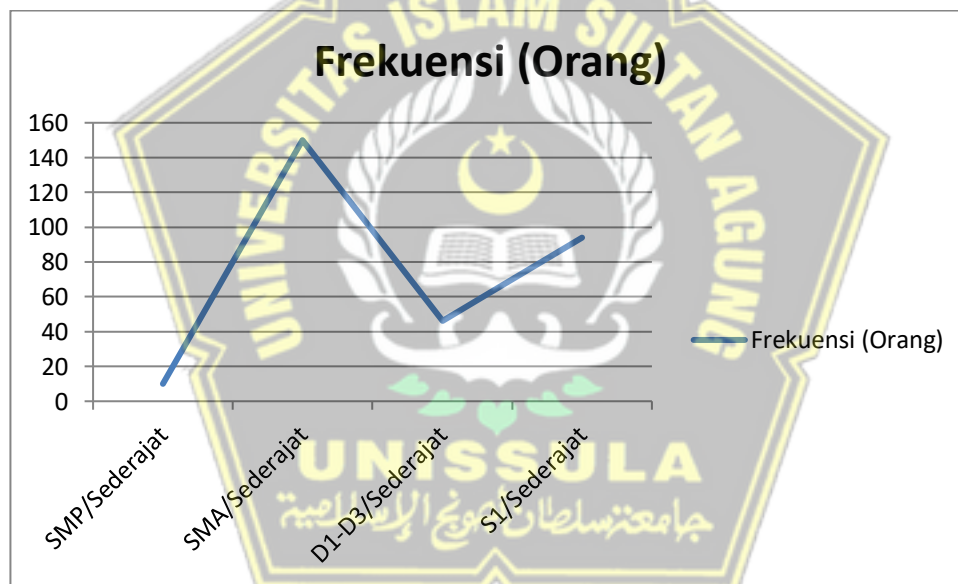
3.5. Karakteristik Pengunjung Menurut Tingkat Pendidikan

Analisis ini terkait dengan pendidikan terakhir yang dilakukan oleh pengunjung wisata mulai dari SMP, SMA, D3/S1/Sederajat dan S2 di Pantai Karan Jahe. Berikut merupakan tabel data hasil penelitian responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 3.3 Karakteristik Pengunjung Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	SMP/Sederajat	10	3%
2	SMA/Sederajat	150	50%
3	D1-D3/Sederajat	46	31%
4	S1/Sederajat	94	16%
Jumlah		300	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024



Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa pengunjung yang dengan pendidikan terakhir SMP/Sederajat sebesar 3%, kemudian 50% pengunjung berpendidikan terakhir SMA, 16% pengunjung dengan pendidikan terakhir D3, 31% pengunjung berpendidikan terakhir S1. Penjelasan dari data tersebut ditarik kesimpulan bahwa pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe lebih dominan dengan pengunjung yang berpendidikan terakhir SMA. Karakteristik pengunjung berdasarkan tingkat pendidikan berkaitan dengan karakteristik pengunjung berdasarkan usia, karena pengunjung yang datang sebagian besar dari golongan remaja dan dewasa yang belum bekerja atau

memiliki status sebagai pelajar/mahasiswa. Hal ini sesuai dengan teori Cooper (2005) dan Kotler (2006) dalam Ismayanti (2010), “latar belakang pendidikan mempunyai hubungan erat dengan pemilihan kegiatan wisata karena wisatawan yang memiliki pendidikan rendah biasanya cenderung memiliki keterbatasan dalam pemilihan kegiatan wisata”, namun jika dihubungkan dengan karakteristik berdasarkan matapencarian wisatawan didominasi oleh pelajar/mahasiswa, sehingga mereka tidak termasuk kategori latar belakang pendidikan rendah sehingga tidak memiliki keterbatasan dalam memilih kegiatan berwisata.

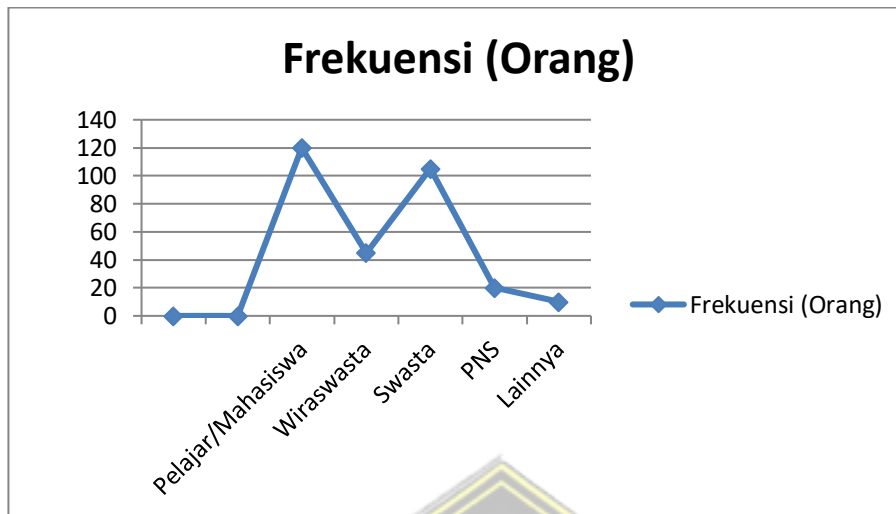
3.6. Karakteristik Pengunjung Menurut Pekerjaan

Hasil data yang diperoleh terkait dengan karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.4 Karakteristik Pengunjung menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	120	40%
2	Wiraswasta	45	15%
3	Swasta	105	35%
4	PNS	20	7%
5	Lainnya	10	3%
Jumlah		300	100

Sumber: Hasil Analisis, 2024



Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa pengunjung yang memiliki status pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 40%, kemudian pengunjung yang memiliki status pekerjaan sebagai PNS sebesar 7%, pengunjung dengan status sebagai pekerja swasta sebanyak 35%, pengunjung dengan status sebagai wiraswastasebanyak 15%, dan pengunjung yang bekerja disektor lainnya sebanyak 3% yaitu dengan status ibu rumah tangga. Penjelasan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pantai Karang Jahe banyak dikunjungi oleh pelajar/mahasiswa.

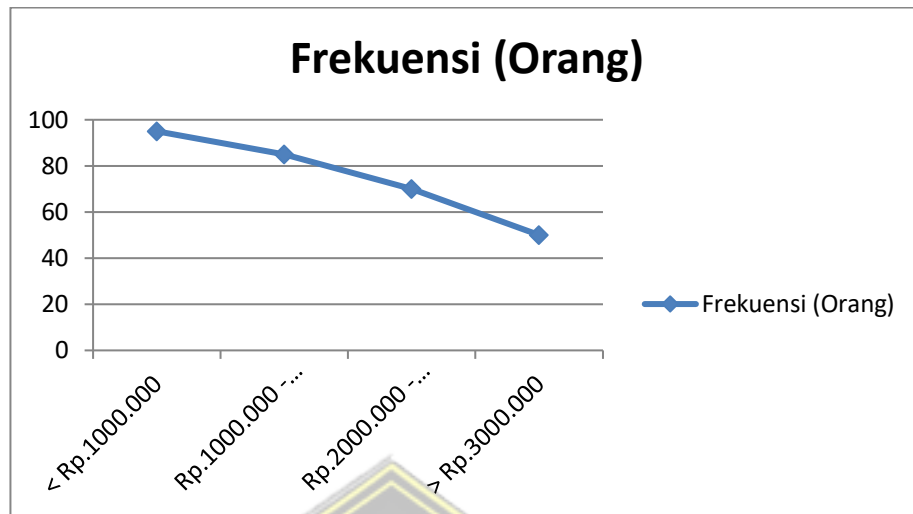
3.7. Karakteristik Pengunjung menurut Pendapatan

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

Tabel 3.5 Karakteristik Pengunjung Menurut Pendapatan

No	Pendapatan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	< Rp.1000.000	95	32%
2	Rp.1000.000 - Rp.2000.000	85	28%
3	Rp.2000.000 - Rp.3000.000	70	23%
4	> Rp.3000.000	50	17%
Jumlah		300	100

Sumber : Hasil Analisis Peneliti 2024



Berdasarkan hasil analisis di atas bahwa jumlah pendapatan responden yang berkunjung di objek wisata Pantai Karang Jahe yang berpendapatan kurang dari Rp.1000.000 ada 95 orang (32%), yang berpendapatan Rp.1000.000-Rp.2000.000 ada 85 orang (28%), yang berpendapatan Rp.2000.000-Rp.3000.000 ada 70 orang (23%), dan yang berpendapatan lebih dari Rp.3000.000 ada 50 orang (17%).

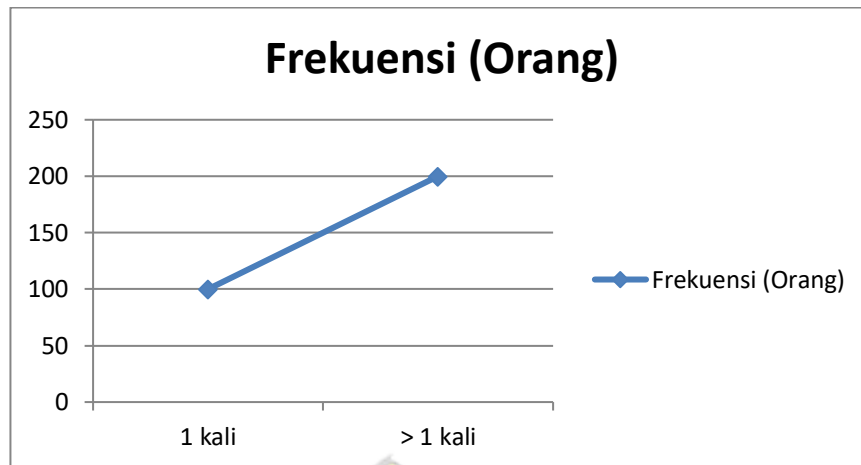
3.8. Karakteristik Pengunjung menurut Frekuensi Kunjungan

Hasil data yang diperoleh terkait dengan karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.6 Karakteristik Pengunjung Menurut Frekuensi Kunjungan

No	Frekuensi Kunjungan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	1 kali	100	33%
2	> 1 kali	200	67%
Jumlah		300	100

Sumber : Hasil Analisis 2024



Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa frekuensi kunjungan pengunjung di objek wisata Pantai Karang Jahe bahwa 1 kali kunjungan sebesar 33% dan > 1 kali kunjungan sebesar 67%. Penjelasan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa wisatawan melakukan kunjungan di objek wisata Pantai Karang Jahe beberapa kali.

3.9. Daya Tarik Wisata Kawasan Pantai Karang Jahe

Suatu daerah dikatakan sebagai daya tarik wisata maka harus memiliki potensi daya tarik wisata (Utamidan Santoso, 2019:118). Obyek wisata Pantai Karang Jahe merupakan destinasi wisata dengan potensi keindahan alam yang luar biasa. Keindahan alam yang disuguhkan berupa hamparan pasir putih halus beserta deretan pohon cemara membuat pemandangan pantai Karangjahe semakin menarik bagi pengunjung. Pagi hari di pantai Karangjahe disuguhkan dengan pemandangan matahari terbit yang indah dan sore hari sebelum matahari terbenam juga disuguhkan dengan pemandangan matahari terbenam. Terdapat tempat khusus pembibitan pohon yang dibuat untuk melestarikan pohon pinus sebagai penahan terhadap kerusakan akibat kerusakan laut di objek wisata pantai Karang Jahe.

Objek Wisata Pantai Karang Jahe memiliki garis pantai kurang lebih 1,6 km yang digunakan untuk berbagai kegiatan wisata seperti persewaan sepeda gunung, persewaan pelampung, persewaan perahu kecil dan perahu karet serta payung untuk berjemur. Wisatawan juga bisa berkeliling Pantai Karangjahe

bersama keluarga dengan menaiki wahana odong-odong di sana. Pantai Karang Jahe yang luas juga dimanfaatkan wisatawan untuk berenang tanpa takut ombak besar dan bisa menyewa pelampung, bahkan sampan. Selain itu, ada juga beberapa spot atau spot yang bisa digunakan untuk berfoto bagi wisatawan yang akan berkunjung, seperti pohon cemara, jembatan yang dibangun mengarah ke laut, dan spot foto yang didesain secara artifisial. keindahan pantai Karangjahe.

Destinasi wisata pantai Karangjahe merupakan destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi di Kabupaten Rembang, jumlah pengunjung selalu meningkat pada hari libur nasional atau hari libur merah termasuk hari libur penting seperti Idul Fitri. Dengan pernyataan tersebut, fasilitas wisata penting untuk menyenangkan pengunjung, seperti tempat parkir yang luas, tempat ibadah (mushola), pos penjagaan polisi, toilet yang bersih, resto harapan, tempat makan, serta toko oleh-oleh/souvenir. Beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa objek wisata Pantai Karangjahe memiliki daya tarik wisata yang tidak biasa dari segala pemandangan alam dan pelayanan yang tersedia.

3.10. Atraksi Wisata

Atraksi wisata yang ada di Pantai Karang Jahe dikelola sepenuhnya oleh masyarakat, unit pengelola Pantai Karang Jahe tidak memiliki atraksi wisata secara tetap dan hanya mengadakan acara. Pemasukan dari atraksi wisata sepenuhnya menjadi pendapatan masyarakat yang memiliki atraksi, unit pengelola Pantai Karang Jahe hanya menarik biaya retribusi kebersihan.

3.11. Sarana dan Prasarana

Kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe terdapat beberapa sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan wisatawan. Berikut merupakan sarana dan prasarana di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe.

- **Warung Makan**

Kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe dilengkapi dengan adanya fasilitas pendukung seperti warung dengan jumlah yang cukup banyak dengan kondisi yang sederhana. Warung makan yang berada didalam kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe menyediakan beberapa menu pilihan, seperti nasi goreng,

bakso, soto, mie ayam, nasi rames dan lain sebagainya. Letak warung makan terdapat beberapa titik lokasi yaitu di sebelah timur dan barat yang dibuat khusus oleh pengelola untuk para pedagang makanan. Pedagang makanan maupun oleh-oleh merupakan penduduk Desa Punjulharjo. Berikut merupakan gambaran warung makan yang ada di sekitar kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe.



Gambar 3.3 Area Warung Makan

Sumber: Observasi Lapangan, 2024

Berdasarkan gambar tersebut, kondisi pada fasilitas warung-warung makan yang adasederhana. Kurang adanya penataan secara teratur dari penjual serta bangunan-bangunan warung makan yang disediakan oleh pengelola wisata. Jika dilakukan penataan, akan terlihat rapi serta pengunjung juga akan merasa puas ketika membeli makanan atau minuman di warung-warung makan tersebut.

- **Toko Souvenir**

Kawasan Pantai Karang Jahe juga terdapat toko souvenir yang dijual bermacam- macam seperti, baju, kacamata, topi pantai, gelang, oleh-oleh khas Rembang. Orang yang berjualan souvenir sebagian besar merupakan penduduk asli Desa Punjulharjo, akan tetapi jenis souvenir yang dijual belum memiliki ciri khas tersendiri atau bukan merupakan hasil kerajinan tangan dari warga setempat.



Gambar 3.4 Toko Oleh-Oleh/Souvenir

Sumber: Observasi Lapangan, 2024

- **Tempat Parkir**

Fasilitas tempat parkir di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe terletak setelah gerbang pintu masuk utama setelah loket pembayaran. Kondisi tempat parkir ini sangat baik dan luas, sehingga mampu menampung wisatawan dalam jumlah besar. Tempat parkir untuk kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4 atau lebih sudah dibedakan, sehingga terlihat lebih rapi dan efisien.



Gambar 3.5 Fasilitas Parkir Area

Sumber: Observasi Lapangan, 2024

- **Toilet/WC Umum**

Fasilitas toilet/wc umum di objek wisata Pantai Karang Jahe terdapat beberapa di area. Hal ini disebabkan tidak ada sumber mata air di area yang memiliki topografitinggi. Kondisi kamar mandi sendiri mandi cukup baik, namun untuk penggunaan fasilitas toilet dikenakan pembayaran kembali sebesar Rp 3000.



Gambar 3.6 Fasilitas Toilet/WC Umum

Sumber: Observasi Lapangan, 2024

- **Fasilitas Peribadatan**

Fasilitas peribadatan di objek wisata Pantai Karang Jahe terdapat 2 lokasi yang terletak di sebelah barat setelah loket pembayaran dan sebelah timur yang letaknya bersebelahan dengan warung makan. Fasilitas peribadatan tersebut hanya ada satu tempat yang digunakan bersama/untuk umum, sedangkan satu lokasi lagi hanya untuk pihak pengelola wisata. Kondisi fasilitas peribadatan umum memiliki ruang yang cukup luas.



Gambar 3.7 Fasilitas Peribadatan

Sumber: Observasi Lapangan, 2024

- **Aksesibilitas**

Kondisi jalan yang dilewati untuk berwisata ke Pantai Karang Jahe cukup baik dan sudah beraspal, sehingga akses menuju objek wisata Pantai Karang Jahe cukup mudah. Transportasi umum untuk menuju lokasi wisata Pantai Karang Jahe tidak tersedia.

- **Sistem Persampahan dan Drainase**

Kondisi pengelolaan sistem persampahan di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe sudah cukup baik. Tempat sampah sudah dibedakan antara organik dan anorganik. Kemudian tempat sampah juga sudah tersebar merata

di dalam kawasan wisata Pantai Karang Jahe, sehingga memudahkan pengunjung mencari lokasi pembuangan sampah, dengan demikian diharapkan tidak ada lagi wisatawan yang membuang sampah sembarangan yang mengakibatkan sampah berserakan.



Gambar 3.8 Fasilitas Persampahan

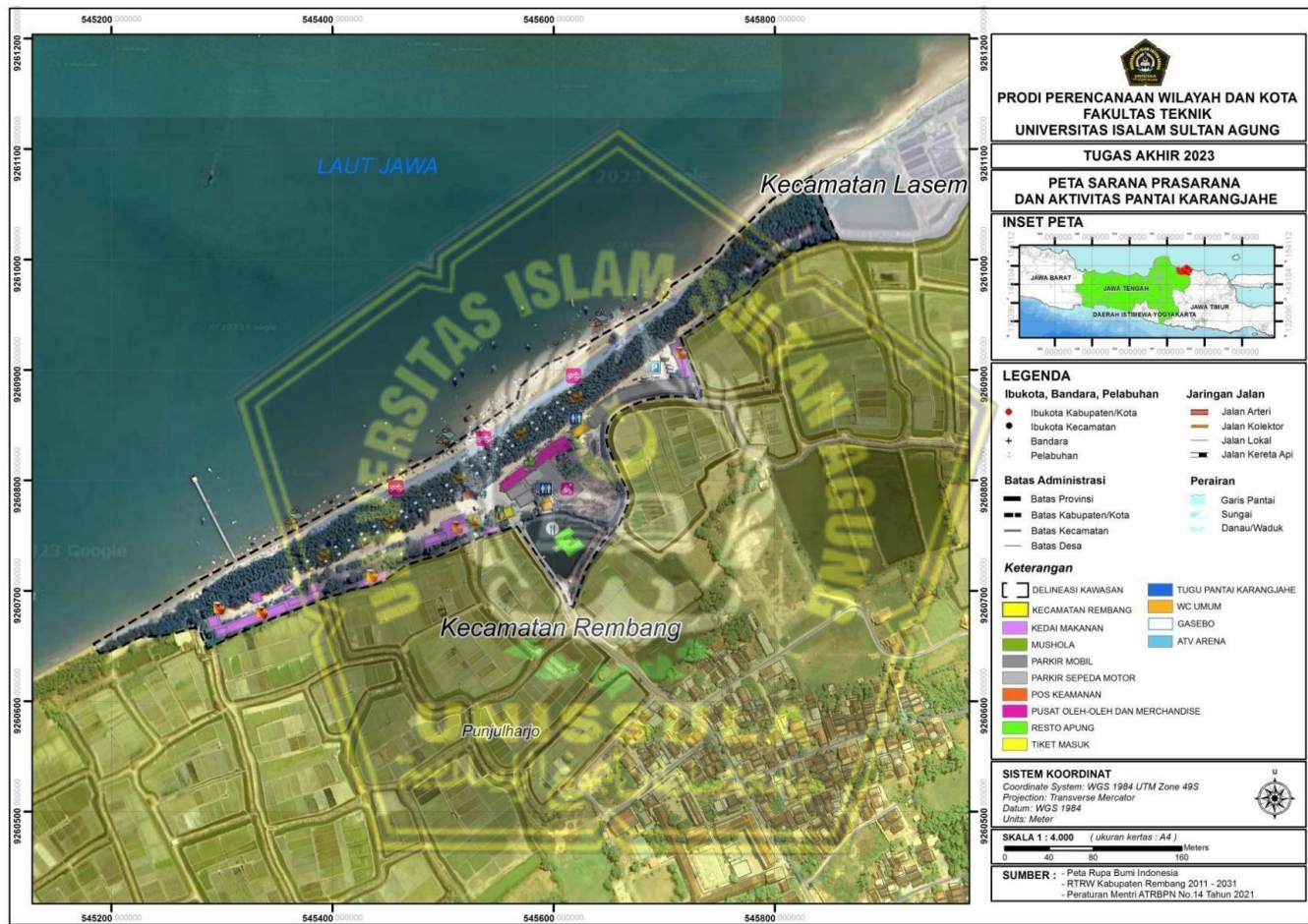
Sumber: Observasi Lapangan, 2024

Selanjutnya, kondisi sistem drainase di kawasan Pantai Karang Jahe juga sudah dikelola dengan baik. Saluran drainase sudah ada perkerasan dan dibuat dengan drainase sistem terbuka, dengan adanya drainase tersebut diharapkan air dapat mengalir dan tidak tersumbat.



Gambar 3.9 Fasilitas Drainase

Sumber: Observasi Lapangan, 2024



Gambar 3.10 Peta Tematik Titik-titik Aktivitas dan Fasilitas
Sumber : Hasil Peneliti, 2024

3.12. Gambaran Umum Pantai Karang Jahe

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi di lapangan dengan pengelola Pantai Karang Jahe, terdapat beberapa potensi atraksi Pantai Karang Jahe. Potensi tersebut berdasarkan pada 2 jenis atraksi dalam objek wisata, yaitu *site attraction* dan *event attraction*. Potensi yang terdapat di Pantai Karang Jahe berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola yaitu *sunrise*, *camping ground*. Namun untuk memperoleh data yang lebih valid, maka dilakukan wawancara dengan beberapa pengunjung pantai Karang Jahe dengan sampel 300 orang. Beberapa daya tarik Pantai Karang Jahe berdasarkan hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

- **Atraksi Air Laut Pantai Karangjahe**

Analisis atraksi selanjutnya yaitu persepsi pengunjung dengan menyatakan setuju sebesar (70%) terhadap aspek atraksi outbound yang ada di Pantai Karangjahe. Dimana dalam hal ini pengunjung objek wisata menyatakan bahwa atraksi outbound yang ada di Pantai Karangjahe sangat bagus dan menarik, sehingga wisatawan tertarik datang ke objek wisata untuk mencoba wahana outbound yang ada di pantai Karangjahe dengan sistem sewa yang sangat terjangkau sudah bisa menikmati outbound yang ada di objek wisata, sedangkan hanya sebesar (4%) yang menyatakan tidak setuju bahwa outbound yang ada di Pantai Karangjahe bagus dan menarik. Hal ini bisa dilihat di diagram hasil analisis sebagai berikut:

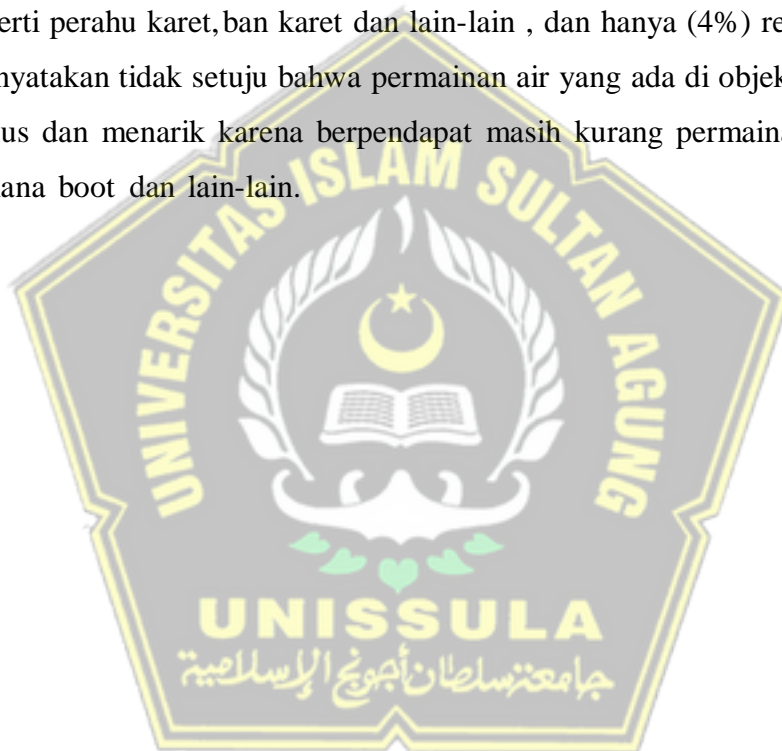
- **Atraksi Outbound Pantai Karangjahe**

Analisis atraksi selanjutnya yaitu persepsi pengunjung dengan menyatakan setuju sebesar (71%) terhadap aspek atraksi pohon cemara yang ada di Pantai Karangjahe. Dalam hal ini pengunjung wisata menyatakan bahwa pohon cemara yang ada di objek wisata Pantai Karangjahe sangat bagus dan rimbun sehingga wisatawan betah dengan suasana yang ada di objek wisata karena atraksi pohon cemara yang ada dipakai buat berteduh dibawah sinar terik matahari yang ada di pantai selain jadi sabuk hijau (greenbelt) penahan dari abrasi laut yang ada di Pantai Karangjahe. Sedangkan hanya sebesar (2%) yang menyatakan tidak setuju bahwa pohon cemara yang ada di Pantai

Karangjahe bagus dan rimbun.

- **Atraksi Pohon Cemara Pantai Karangjahe**

Analisis atraksi selanjutnya yaitu persepsi pengunjung dengan menyatakan setuju sebesar (70%) terhadap aspek atraksi permainan air yang ada di Pantai Karangjahe. Dalam hal ini pengunjung objek wisata menyatakan bahwa permainan air yang ada di Pantai Karangjahe bagus dan menarik dikarenakan permainan air yang ada di objek wisata sudah banyak pilihan permainan air sehingga wisatawan tertarik untuk mencoba permainan air seperti perahu karet, ban karet dan lain-lain, dan hanya (4%) responden yang menyatakan tidak setuju bahwa permainan air yang ada di objek wisata sudah bagus dan menarik karena berpendapat masih kurang permainan air seperti banana boat dan lain-lain.



BAB IV

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA PANTAI KARANGJAHE

4.1. Aspek Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Karang Jahe

Dalam penelitian ini akan dibahas terkait dengan variabel keandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan, dan empati yaitu sebagai berikut :

- **Keandalan**

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi kehandalan dapat dijelaskan pada semua responden mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola objek wisata Pantai Karang Jahe. Pengunjung merasa sangat puas terhadap kemampuan menyelesaikan masalah pengunjung di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 96,06 % (puas), Penilaian pengunjung terhadap petugas wisata mempunyai kemampuan dapat memberikan kepuasan di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 90,81%, Penilaian pengunjung terhadap petugas mengenai informasi yang akurat di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 94,44%, Penilaian pengunjung terhadap petugas memberikan perhatian yang maksimal tanpa ada kesalahan di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 88,87%, Penilaian pengunjung terhadap pelayanan loket masuk di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 97,74%. Berkaitan dengan prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, responden mengapresiasi positif sikap dari pengelola objek wisata Pantai Karang Jahe yang langsung memberikan pelayanan yang baik dan langsung mengarahkan ketika pengunjung datang berkunjung. Sebelu pengunjung menikmati pemandangan alam di objek wisata Pantai Karang Jahe, pengunjung langsung diarahkan untuk terlebih dahulu mengisi buku tamu yang ada. Demikian juga dengan biaya masuk yang terjangkau, pengelola tidak memasang tarif khusus ketika datang berkunjung, tergantung dari pengunjung untuk memberikan partisipasi sesuai kemampuan masing-masing. Berkaitan dengan harga jajanan yang ada di kawasan objek wisata, pihak

pengelola memberikan harga yang dapat diterima oleh semua kalangan yang datang.

- **Bukti Langsung**

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi bukti langsung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe berada kriteria puas. Penilaian pengunjung terhadap kemudahan akses di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 84,56%, Penilaian pengunjung terhadap kebersihan Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 97,06%, Penilaian pengunjung terhadap kerapian petugas Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 98,84%, Penilaian pengunjung terhadap fasilitas sarana dan prasarana di Pantai Karang Jahe beserta hasil dari penghitungan total skor 97,54%, sedangkan indikator yang mempunyai tingkat kepuasan rendah pada dimensi ini yaitu mengenai dokumentasi informasi di kawasan objek wisata yaitu hanya 99,92% atau pada kriteria cukup puas. Menurut sebagian besar responden hal ini harus mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola. Responden mengeluhkan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung sehingga lengkap dan jelas.

- **Ketanggapan**

Demikian juga dengan indikator kebersihan dalam lingkungan objek wisata meskipun sudah pada kriteria puas. Menurut sebagian besar responden kebersihan di lingkungan objek wisata perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola. Banyak sampah yang dibiarkan menumpuk di sekitar objek wisata Pantai Karang Jahe. Ini jelas mengganggu kenyamanan pengunjung yang datang berkunjung. Mengenai indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik, ketersediaan tempat parkir yang memadai dan kebersihan kantin/tempat jajanan dalam kawasan objek wisata responden memberikan penilaian puas terhadap indikator yang ada. Meskipun sebagian responden telah menilai puas terhadap indikator yang dimaksud tersebut akan tetapi pengelola objek wisata berkewajiban untuk memperbaiki hal yang kurang pada indikator tersebut untuk kedepannya akan lebih baik sehingga pengunjung akan sangat puas terhadap ketiga indikator tersebut. Berdasarkan tingkat kepuasan

pengunjung mengenai dimensi ketanggapan berada pada kriteria puas. Mengenai indikator penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat yang meskipun berada pada kriteria puas dengan tingkat kepuasan 93,87%. Kebanyakan responden yang memberikan komentarnya terhadap dimensi ini adalah responden yang tingkat kunjungannya lebih dari lima kali berkunjung. Mengenai indikator pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci tingkat kepuasan pengunjung berada pada kriteria puas. Hal ini menunjukan sebagian besar pengunjung yang menjadi responden merasa puas terhadap indikator yang ada. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola ditantang untuk bekerja lebih maksimal lagi untuk bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai objek wisata Pantai Karang Jahe.

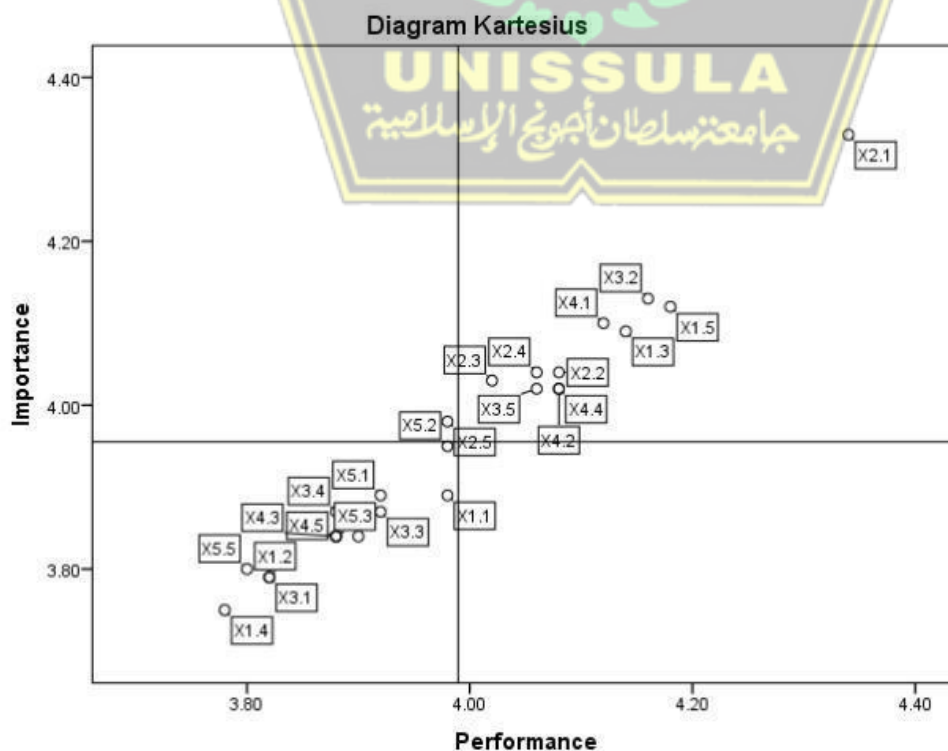
- **Jaminan**

Berdasarkan data pada tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe mengenai dimensi jaminan berada pada kriteria puas. Indikator jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata mendapat persentase 93,34% atau pada kriteria puas. Sebagian responden merasa sangat puas karena pihak pengelola memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung selama berada dikawasan objek wisata Pantai Karang Jahe. Pihak pengelola mengeluarkan berbagai aturan dan larangan kepada pengunjung tentang hal-hal yang tidak boleh di bawah dan dilakukan di lingkungan objek wisata Pantai Karang Jahe. Pengunjung yang melanggar aturan tersebut akan dikenakan sanksi oleh pihak pengelola. Sanksi berupa teguran dan yang lebih dari itu akan di proses dan diserahkan kepada pihak yang berwajib dalam hal ini pihak penegak hukum. Mengenai indikator sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) mempunyai tingkat kepuasan 97,47% atau berada pada kriteria sangat puas. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola objek wisata Pantai Karang Jahe diharapkan memperhatikan hal ini dan menjadi bahan evaluasi agar dikemudian hari indikator ini hendaknya dapat melebihi yang diharapkan atau berada pada kriteria sangat puas.

- **Empati**

Berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung mengenai dimensi empati berada pada kriteria puas. Indikator kemudahan menghubungi petugas objek wisata berada pada tingkat 95,38%. sebagian besar responden merasa puas terhadap indikator ini karena pengunjung dapat dengan mudah menghubungi petugas ketika pengunjung membutuhkan sesuatu baik informasi maupun hal lainnya. Berbeda dengan indikator diatas indikator kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian meskipun sudah berada pada kriteria puas namun persentasenya masih beradapada tingkat 93,19%. Banyak responden yang mengusulkan hendaknya petugas objek wisatadapat mengenakan seragam agar dapat diketahui yang mana petugas objek wisata dan yang manapengunjung. Hal ini kiranya mendapat perhatian dari pengelola objek wisata Pantai Karang Jahe agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk kedepanya dapat lebih baik lagi. Setelah mengetahui IKP dari setiap dimensi yang ada, IKP secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Karang Jahe.

Gambar 4.1 Diagram IPA Objek Wisata Pantai KarangJahe



Grafik IPA menunjukkan usulan praktis penjelasan data, dimana data yang diperoleh akan disajikan ke dalam sebuah grafik yang dibagi ke dalam empat kuadran. Pembagian kuadran ini melalui titik potong sumbu X dan titik potong sumbu Y berdasarkan perhitungan rata-rata kepentingan dan tingkat kinerja yang sudah dijelaskan di atas. Nilai rata-rata keseluruhan skor tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) merupakan titik potong pembagian kuadran dalam grafik IPA. Dari data Indeks Kepuasan Pengunjung secara umum bila dirata-ratakan responden menyatakan bahwa 14 faktor yang berkaitan dengan pelayanan di objek wisata Pantai Karang Jahe dapat disimpulkan pengunjung sudah puas atau sudah sesuai dengan keinginan pengunjung. Namun ketika dilakukan kajian lebih mendetail mengenai pengelompokan faktor faktor apa saja yang sesungguhnya masih perlu ditingkatkan atau tidak perlu terlalu mendapatkan perhatian dijelaskan seperti pada gambar di atas. Berdasarkan grafik IPA pada gambar 1 maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan objek wisata Pantai Karang Jahe dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

Kuadran 1 : Pertahankan Kinerja

- Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengunjung
- Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe. Pihak pengelola objek wisata Pantai Karang Jahe berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran 2 : Cenderung Berlebihan

- Petugas wisata memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah
- Pelayanan loket masuk dilakukan secara efektif dan efisien
- Kemudahan akses menuju lokasi
- Petugas wisata berpenampilan menarik
- Lokasi wisata memiliki fasilitas sarana dan prasarana
- Petugas wisata bersedia membantu pengunjung
- Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan
- Petugas wisata memberikan pelayanan tepat dan memuaskan

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah sangat memuaskan namun tidak terlalu penting bagi pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut, cukup dengan mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisinya ini.

Kuadran 3 : Prioritas Rendah

- Petugas wisata memiliki kemampuan dapat memberikan kepuasan
- Petugas wisata memberikan perhatian yang maksimal terhadap pengunjung
- Petugas wisata memiliki kemampuan menjawab pertanyaan
- Petugas wisata memiliki ketanggapan cepat
- Petugas wisata memberi respon cepat
- Petugas wisata memahami kebutuhan pengunjung
- Petugas wisata melayani pengunjung dengan kompeten
- Kemudahan menghubungi petugas
- Ketersediaan petugas memberikan informasi
- Kesungguhan petugas dalam merespon keluhan pengunjung

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe akan tetapi telah dilakukan dengan baik oleh pengelola pantai

Kuadran 4 : Tingkatkan Kinerja


- Petugas wisata memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah pengunjung
- Lokasi wisata bersih dan terawat
- Petugas wisata memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap pengunjung

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pengunjung objek wisata Pantai Karang Jahe sehingga pihak pengelola harus meningkatkan kinerja pada berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar minat pengunjung untuk datang berkunjung dapat terus ditingkatkan.

4.2. Kondisi Fisik Pantai Karang Jahe

Pantai yang terletak di Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang, dan memiliki ukuran yang mencakup beberapa tempat area pada Pantai Karang Jahe ini. Kondisi fisik baik sarana maupun prasarana yang terdapat di area Pantai Karang Jahe sebagai berikut:

Tabel 4.3 Kondisi Fisik Pantai Karang Jahe

Fasilitas Pantai	Keterangan	Foto
Tempat Parkir Motor & Mobil	Luas area tempat parkir Pantai Karang Jahe cuman hanya kurang lebih 500 Meter Persegi dan hanya bisa menampung kendaraan bermotor dan mobil cuman hanya sekitar kurang lebih 350 unit motor & 100 unit mobil.	
Pintu Masuk (Loket)	Harga tiket masuk untuk Pantai Karang Jahe ini cuman cukup membayar Rp.5000 untuk kendaraan bermotor lalu Rp. 20.000 untuk kendaraan mobil dan dihari weekend mobil Rp. 25.000, untuk bus seharga Rp. 50.000	

		
<p>Wahana ATV</p>	<p>Pantai Karang Jahe terdapat wahana bermain ATV bagi anak-anak, remaja, dan dewasa. Harga sewanya ATV ini cukup murah cuman hanya membayar Rp. 25.000 per lima belas menit.</p>	

<p>Wahana Banana Boat</p>	<p>Terdapat wahana Banana Boat bagi anak-anak minimal umur 10th, remaja, dan dewasa. Harga sewanya banana boat ini cukup terjangkau hanya membayar Rp. 35.000 per orang</p>	
<p>Tenda Pantai Karang Jahe</p>	<p>Terdapat beberapa tenda di sepanjang Pantai cocok untuk bersantai dengan keluarga, kerabat, dan pacar. Untuk harga sewa tenda tikar kurang lebih Rp.10.000</p>	
<p>Mushola</p>	<p>Mushola ini terletak di sebelah timur Pantai Karang Jahe, sehingga pengunjung perlu menempuh jarak yang cukup jauh untuk mencapai tempat ibadah tersebut.</p>	
<p>Taman</p>	<p>Merupakan salah satu tempat taman area Pantai Karang Jahe</p>	

	<p>yang dilengkapi dengan beberapa banyak makanan yang dijual di area tersebut</p>	
--	--	---

Sumber: Survei Primer 2023



4.3. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata

Penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata Pantai Karang Jahe berdasarkan penilaian dari responden berdasarkan variabel yang sudah ditetapkan. Variabel pada penelitian ini dibuat pertanyaan sebanyak 25 item.

4.4. Hasil Temuan Studi

Temuan studi pada penelitian ini merupakan rangkuman yang diperoleh dari hasil analisis pada penelitian ini merupakan analisis atau temuan terkait dengan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang. Parameter dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata dengan variabel faktor pribadi, keandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan, dan empati yang terdapat di objek wisata Pantai Karangjahe.

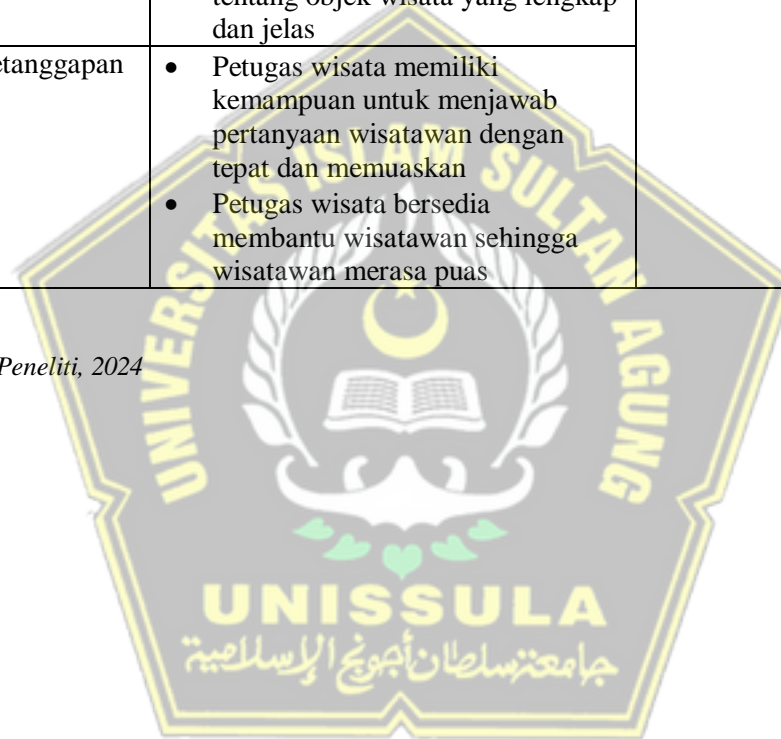
Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa variabel yaitu pendapat yang menjadi sebuah kesan pengunjung mengenai keandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan, dan empati yang terjadi di objek wisata. Pada dimensi keandalan dari semua pernyataan kuesioner di Pantai Karang Jahe menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan baik. Temuan studi yang diperoleh merupakan hasil analisis yang telah dilakukan, lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel hasil temuan studi di bawah ini :

Tabel 4. 1 Temuan Studi

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Data yang diperlukan	Sumber Data	Pengumpulan Data	Metode
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wisatawan (Tjiptono, 2017)	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas wisata memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah pengunjung dengan memuaskan • Petugas wisata mempunyai kemampuan dapat memberikan kepuasan sejak pertama kali • Petugas wisata memiliki kemampuan dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat sehingga pengunjung puas • Petugas wisata memberikan perhatian yang maksimal terhadap pengunjung tanpa ada kesalahan • Pelayanan loket masuk dilakukan secara efektif dan memuaskan 	Kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan	Survey	Survey primer	Metode deskriptif kuantitatif
		Bukti Langsung	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata • Lokasi wisata bersih, terawat dengan baik dan nyaman untuk dikunjungi • Petugas wisata berpenampilan menarik, rapi dan sopan saat melayani pengunjung • Lokasi wisata memiliki fasilitas 				

		<p>sarana dan prasarana yang lengkap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat dokumentasi informasi tentang objek wisata yang lengkap dan jelas 				
	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas wisata memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat dan memuaskan • Petugas wisata bersedia membantu wisatawan sehingga wisatawan merasa puas 				

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2024



Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
Prioritas utama diperbaiki	Dipertahankan	Prioritas Rendah	Berlebihan
<p>Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengunjung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas wisata memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah • Pelayanan loket masuk dilakukan secara efektif dan efisien • Kemudahan akses menuju lokasi • Petugas wisata berpenampilan menarik • Lokasi wisata memiliki fasilitas sarana dan prasarana • Petugas wisata bersedia membantu pengunjung • Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan • Petugas wisata memberikan pelayanan tepat dan memuaskan 	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas wisata memiliki kemampuan dapat memberikan kepuasan dan perhatian yang maksimal terhadap pengunjung • Petugas wisata memiliki kemampuan menjawab pertanyaan • Petugas wisata memiliki ketanggapan cepat • Petugas wisata memberi respon cepat • Petugas wisata memahami kebutuhan pengunjung • Petugas wisata melayani pengunjung dengan kompeten • Kemudahan menghubungi petugas • Ketersediaan petugas memberikan informasi • Kesungguhan petugas dalam merespon keluhan pengunjung 	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas wisata memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah pengunjung • Lokasi wisata bersih dan terawat • Petugas wisata memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap pengunjung

Sumber: Hasil Analisis Peneliti 2024

Pelayanan dalam penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata pantai karang jahe termasuk dalam pelayanan objek wisata dimana terdapat 5 aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari :

a) Keandalan

Keandalan mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata pantai karang jahe berkaitan dengan prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, responden mengapresiasi positif sikap dari pengelola objek wisata Pantai Karang Jahe yang langsung memberikan pelayanan yang baik dan langsung mengarahkan ketika pengunjung datang berkunjung.

b) Bukti Langsung

Bukti langsung mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata pantai karang jahe berkaitan dengan kemudahan akses menuju lokasi objek wisata, lokasi wisata bersih terawat dengan baik dan nyaman untuk dikunjungi, petugas wisata berpenampilan menarik, rapi dan sopan saat melayani pengunjung, lokasi wisata memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, serta terdapat dokumentasi informasi tentang objek wisata yang lengkap dan jelas

c) Ketanggapan

Ketanggapan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata pantai karang jahe berkaitan dengan petugas yang tanggap dan cepat dalam mengatasi permasalahan wisatawan, petugas wisata memberi respon cepat dan memuaskan terhadap keinginan pengunjung, informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas, petugas memberi respon cepat dan memuaskan terhadap keinginan pengunjung, serta pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas.

d) Jaminan

Jaminan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata pantai karang jahe berkaitan dengan sikap yang dimiliki petugas ramah dan sopan terhadap pengunjung, petugas wisata memahami kebutuhan pengunjung saat di lokasi, petugas wisata memberikan pelayanan yang tepat

dan memuaskan kepada pengunjung, serta petugas wisata melayani pengunjung dengan kompeten dan konsisten sehingga pengunjung merasa puas.

e) **Empati**

Empati mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata pantau karang jahe berkaitan dengan kemudahan menghubungi petugas objek wisata, petugas memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pengunjung, kesediaan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung secara lengkap dan jelas, kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian, serta petugas memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan pengunjung.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian pengunjung terhadap semua indikator tingkat kepuasan yaitu keandalan, buktilangsung, ketanggapan, jaminan, dan empati, dapat diketahui bahwa pengunjung Pantai KarangJahe merasa puas terhadap kualitas pelayanan dengan persentase 77,55%. Sub indikator yang mendapatkan penilaian kepuasan dari pengunjung dengan level “sangat puas” adalah sub indikator biaya masuk, kemudahan akses, areal parkir, keindahan pemandangan, dan sikap yang dimiliki petugas sedangkan sub indikator yang mendapatkan penilaian kepuasan dari pengunjung dengan level “puas” adalah sub indikator harga makanan, kebersihan, penataan kerapian, pelayanan pengunjung, Fasilitas sarana dan prasarana, kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan pengunjung, kejelasan informasi yang dibutuhkan pengunjung, keamanan dan ketenangan pengunjung, kemudahan menghubungi petugas, dan kerapian petugas. Subindikator yang mendapatkan nilai tertinggi dalam tingkat kepuasan pengunjung Pantai Karang Jahe adalah sub indikator biaya masuk dan keindahan pemandangan dengan persentase masing-masing yaitu 83,2%. Sub indikator dengan nilai terendah adalah sub indikator kebersihan dengan persentase kepuasan yaitu 65,2%.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian yang terkait dengan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Pantai di Kabupaten Rembang. Maka penulis memberikan sebuah rekomendasi penelitian ini yang pertama ditujukan pada pihak pemerintah, pihak BUMDES Punjulharjo, akademisi masyarakat umum, dancalon peneliti selanjutnya.

5.2.1. Rekomendasi Untuk Pemerintah

Pemerintah merupakan agen dalam memberikan solusi terhadap

permasalahanyang ada diobjek wisata pantai karangjahe seperti abrasi pantai,sampah, serta eksploitasi pantai yang belum menggunakan perlindungan setempat, peneliti memiliki rekomendasi sebagai berikut:

- Pemerintah diharapkan menjadi fasilitator dalam mendukung penguatan Bumdes Punjulharjo terkait pemahaman mitigasi bencana abrasi yang terjadi diobjek wisata Pantai Karangjahe
- Memberikan dukungan serta kewaspadaan gelombang tinggi pesisir Pantai Karangjahe dan penanganan akan pengelolaan sampah yang kurang maksimal diobjek wisata Pantai Karangjahe.
- Memberikan subsidi bantuan alat pendeteksi gelombang tinggi pesisir pantai untuk dipasang di Pantai Karangjahe hal ini dilakukan untuk meningkatkan kewaspadaan wisatawan jika terjadi gelombang tinggi air laut.

5.2.2. Rekomendasi Untuk BumdesPunjulharjo

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan sebuah rekomendasi terkait dengan permasalahan yang terjadi di objek wisata Pantai Karangjahe, maka penulis memberikan rekomendasi kepada pemerintah desa dan Bumdes yaitu sebagai berikut:

- Penanaman pohon cemara laut sebagai greenbelt dipinggir pantai untuk menahan abrasi laut timur Pantai Karangjahe, selain itu juga penambahan atraksi wisata pohon cemara.
- Pembentukan karang taruna muda Desa Punjulharjo yang khusus berkonsentrasi terhadap kebencanaan yang ada diobjek wisata Pantai Karangjahe.
- Meningkatkan gotong royong dikalangan masyarakat desa untuk kewaspadaan kesiapsiagaan penduduk dalam menghadapi sebuah bencana gelombang tinggi pesisir pantai.

5.2.3. Rekomendasi untuk Calon Peneliti Selanjutnya

Peneliti memberikan rekomendasi untuk calon peneliti selanjutnya terkaitPantai Karangjahe, Desa Punjulharjo, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang yaitu sebagaiberikut:

- Faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya minat kunjungan wisata Pantai Karangjahe di Kabupaten Rembang.
- Dampak abrasi pantai terhadap Daya Tarik objek wisata Pantai Karangjahe di Kabupaten Rembang.



DAFTAR PUSTAKA

- A Yoeti Oka, 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Pradnya*
Paramita, Jakarta.
- Aprilia, Eka Rosyidah.,dkk.2017.*Pengaruh Daya Tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 51.No 2.
- Badan Pengelola Obyek Wisata Pantai Karangjahe, BPOPKJB.2019.
- Basiya, R., & Rozak, H. A. (2012).*Kualitas Dayatarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah*. Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata. Vol. XI No. 2: 1-12.
- Djoko Wijono.2014.*Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul*.Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Proklamasi.
- Dwi Prasetyo.2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada objek wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fitrianingsih Nuryati. 2012. *Pengaruh Daya Tarik Objek Wisata terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Kembali Pantai Pongkar*. STIE Pariwisata Api Yogyakarta
- Handayani, F.,&H. Warsono2017.*AnalisisPeranStakholdersDalamPengembangan Objek Wisata Pantai Karangjahe di Kabupaten Rembang*.Departemen Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Heath, E., & Wall, G. (2012). *Mengembangkan Wisata Budaya - Terjemahan*. Bandung: CV Angkasa
- Kotler 1997. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Available from : http://eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI_SETIYAWATI.pdf
(Diakses pada 17 April 2014 pukul 09:30 pm)

Pemerintah Desa Punjulharjo Tahun.2023.

Pendik, Nyoman. S. 1976. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.
Yogyakarta:Graha Ilmu.

Spillane, 1997. *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta :
Kanisius

Sri Marhana, Rosita.2016.*Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan
terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa*.

Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.Bandung:Alfabeta.

Supriadi Juni. 2021. *Persepsi Wisatawan terhadap Daya Tarik Objek Wisata
Pantai Karangjahe di Kabupaten Rembang*. Fakultas Teknik. Universitas Islam
Sultan Agung

Tengkere, Ellen Grace dan Lorraine. W. Th. Sondak.2017. *Tingkat Kepuasan
Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan
Tomohon*. Manado : Universitas Sam Ratulangi.

Tjiptono, F dan Chandra, 2011.JURNAL TINGKAT Kepuasan Konsumen di
Restoran Mcdonald's. Available from :
ejournal.unsrat.ac.id/index.php/cocos/article/download/3999/3511 (Diakses pada
30 Mei 2014 pukul 11:00 pm)

Wijaya, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Yoeti, 1999.*Pengantar Ilmu Parawisata*. Bandung : Angkasa

Yoeti, 2000.*Parawisata dan Lingkungan Hidup*. Jakarta

Yoeti, Oka. A. 2008. *Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata*. PT.
PradnyaParamita.Jakarta.