

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA REST AREA
MEDAN NAN BAPANEH NGALAU INDAH KOTA PAYAKUMBUH



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS
2016**

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA REST AREA MEDAN NAN BAPANEH NGALAU INDAH KOTA PAYAKUMBUH

Oleh : Ali Imran (1421613005)

(Dibawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Yonariza, M.Sc. dan Dr. Ir. Nofialdi, M.Si.)

Abstrak

Pariwisata adalah suatu aktivitas yang kompleks yang dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar, yang mempunyai berbagai komponen seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya dan seterusnya, dalam hubungan saling ketergantungan dan saling terkait. Dengan akan makin meningkatnya jumlah dan kunjungan wisatawan, maka tiap daerah perlu berbenah mengembangkan industri pariwisata. Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapannya. Pengunjung merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Rest Area Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah dengan menggunakan metodologi *Importance Performance Analysis (IPA)* ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan dan empati. kemudian peneliti menetapkan 20 variabel dalam bentuk kuisisioner kepada 100 pengunjung dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pada tingkat 74,43% atau berada pada kriteria puas. Selanjutnya dituangkan dalam diagram kartesius dimana rata-rata keseluruhan variabel kinerja dan kepentingan menjadi garis penentu pembagian kuarannya. Kuadran A prioritas utama, kuadran B pertahankan prestasi, kuadran C prioritas rendah dan kuadran D berlebih. Dengan hasil pembagian kuadran tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak pengelola objek wisata Rest Area Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah Kota Payakumbuh hendaknya melakukan perbaikan kinerja terhadap indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yang datang berkunjung.

Pihak pengelola objek wisata Rest Area Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah dalam hal ini Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh hendaknya dapat melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Pengunjung terhadap kinerja secara periodik untuk mengetahui apakah Indeks Kepuasan naik atau turun. Apabila indeks meningkat berarti program peningkatan kepuasan pengunjung sudah baik. Terkait dengan itu pihak pengelola hendaknya konsisten terhadap Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran pembangunan kepariwisataan Kota Payakumbuh yang pada akhirnya diharapkan mamfaat penelitian ini dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang pariwisata dan bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang pariwisata dan memberikan bahan masukan bagi pemerintah Kota Payakumbuh dalam mengembangkan usaha pariwisata, serta penentuan perumusan kebijakan di sektor Pariwisata.

Kata kunci: Pariwisata, Indeks Kepuasan Pengunjung, Analisis Kuadran

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION IN THE TOURISM REST AREA MEDAN NAN BAPANEH NGALAU INDAH PAYAKUMBUH CITY

By: Ali Imran (1421613005)

(Guided by Prof. Dr. Ir. Yonariza, M.Sc and Dr. Ir. Nofialdi, M.Si)

Abstract

Tourism is a complex activity that can be viewed as a large systems, which have various components such as economic, ecological, political, social, cultural and so on, in a relationship of interdependence and interrelated. With the greatly increased number of tourist visits, each region needs to develop the tourism industry. Visitor satisfaction is the level of visitor's feeling after comparing the performance with their expectations. Visitors are satisfied when they get good service as far as their expected.

This research aims to measure the level of visitor satisfaction at tourism rest area Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah by using methodology of Importance Performance Analysis (IPA) in terms of 5 dimension of service quality, there are reliability, direct evidence, responsiveness, assurance and empathy. Researcher define 20 variables on questionnaire for 100 visitors by using accidental sampling method. This research resulted the conclusion that level of visitor satisfaction is 74,43% or in the satisfied criteria. Then it describing in Cartesian diagram where average of overall performance variables and interest become into line of determinant quadrant. Quadrant A is main priority, quadrant B is maintain achievement, quadrant C is low priority, quadrant D is excess. From the result of division of quadrant we can came to the conclusion that management of tourism rest area Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah Payakumbuh City, will make improvement to the performance indicators that have high importance and low performance to increasing satisfaction of visitors who come to visit.

Management of tourism rest area Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah in this case Department of Tourism, Youth and Sports Payakumbuh should be able to perform measurements of visitors satisfaction index according to periodic performance to determine satisfaction index is rises or falls. If index has increase means the program of increasing visitor satisfaction has been good. Related with that, the management should consistent with the strategic plan for regional work units in order to achieve the goals and objectives of Payakumbuh tourism development and at the end the advantages of this research is to increase the knowledge in tourism and will be useful for next researchers who want to study about tourism and provide inputs for government of Payakumbuh in tourism business and also determination of policy formulation in the tourism sector.

Keywords: Tourism, Visitor Satisfaction Index, Quadrant Analysis.