

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara yang memiliki banyak potensi alam yang indah, dimana Indonesia memiliki sekitar 17.508 pulau besar dan pulau kecil, luas laut yang mencapai sekitar 3,1 juta km², dan luas wilayah darat 1,91 juta km². (Menurut Badan Pusat Statistika <http://www.bps.go.id/statictable/2014/09/05/1366/luas-daerah-dan-jumlah-pulau-menurut-provinsi-2002-2016.html>). Oleh karena itu Indonesia dapat disebut sebagai Negara yang kaya akan sumber daya alamnya.

Indonesia juga dikenal menjadi salah satu Negara yang memiliki banyak pengunjung baik wisatawan domestik maupun wisatawan manca Negara. Di karenakan banyaknya fenomena alam yang identik dengan sejarah. Hampir seluruh provinsi di Indonesia memiliki tempat wisata alam yang didalamnya terdapat sejarah yang bisa ditemukan. Salah satu provinsi di Indonesia yang memilki banyak tempat wisata alam bersejarah yaitu Sumatera Utara.

Provinsi Sumatera Utara tidak bisa lepas dari destinasi wisata Danau Toba di Pulau Samosir yang indah. Danau Toba menjadi salah satu destinasi terpopuler di Sumatera Utara, yang selalu menarik para wisatawan domestik ataupun mancanegara untuk berkunjung. Saat berkunjung para wisatawan tidak hanya melihat indahnya panorama yang ada di Danau Toba tetapi juga bisa melihat tempat-tempat wisata yang ada disekitar seperti Batu gantung, Lembah bakkara, Gunung pusuk buhit, Desa wisata tomok, dan Sipinsur. Tempat wisata ini juga memiliki cerita sejarah yang dapat ditemukan oleh para wisatawan. Ketertarikan wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata tersebut bukan hanya karena sejarah yang ada didalamnya, tetapi karena adanya melainkan dari faktor-faktor lainnya. Faktor-faktor lain yang ditemukan oleh penulis yaitu panorama yang indah, keamanan, kebersihan, dan infrastruktur yang mudah di akses.

Panorama adalah gambar yang melukiskan pandangan umum atau secara luas tentang sebagian wilayah sesuatu negeri. Infrastruktur adalah Infrastruktur yang

mendukung sekaligus berguna bagi kelangsungan para pengguna alat transportasi. Keamanan dan kebersihan bagi wisatawan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan wisatawan untuk melakukan kunjungan ke suatu objek wisata. Perhatian pengelola terhadap aspek Keindahan, Kebersihan, Keamanan dan Infrastruktur wisatawan di destinasi Sipinsur menjadi faktor yang menyebabkan kurangnya minat berkunjung. Padahal salah satu syarat untuk menjadi tempat wisata yang baik adanya keindahan panorama, kebersihan lingkungan, jaminan keamanan dan infrastruktur yang baik.

Sipinsur memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan dan menjadi salah satu pilihan tempat yang dikunjungi untuk menghabiskan liburan bersama keluarga. Wisatawan dapat menyaksikan wilayah permukaan bumi yang menunjukkan bukti fisik terjadinya peristiwa geologi yang sangat unik, spesifikasi, khas dan signifikan serta panorama indah Danau Toba sebagai situs Erupsi Super Volcano dari ketinggian ± 1400 mdpl. Pemerintah juga mendukung adanya tempat wisata sipinsur ini dengan cara memperbaiki akses jalan. Dan sangat dekat dengan bandara Silangit.

Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki tempat wisata yang banyak dan memiliki sport foto yang indah yang tidak kalah jauh dengan Kabupaten Samosir yang memiliki banyak wisatawan domestik maupun manca negara.

Tabel 1.1

Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Spinsur

TAHUN	Jumlah Wisatawan Domestik	Jumlah Wisatawan Mancanegara
2014	28.569	122
2015	30.473	165
2016	50.667	96
2017	89.536	159

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Humbang Hasundutan

Perhatian pengelola terhadap aspek keindahan, kebersihan, keamanan dan infrastruktur wisatawan di wisata menjadi faktor yang menyebabkan banyak atau sedikit berkunjung padahal salah satu syarat menjadi wisata yang baik adalah adanya keindahan destinasi, kebersihan lingkungan, jaminan keamanan dan infrastruktur yang mendukung atau memadai ke empat variabel ini masih perlu untuk diperhatikan. Karena apa yang di sediakan pengelola wisata masih di buat ala kadarnya, kurang terawat bahkan kadang tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan.

Contoh masalah umum yang masih terjadi yaitu kurangnya tatanan yang tepat, toilet yang di biarkan kotor, parkir liar yang masih ada dan belum tersedianya penginapan seperti homesty ondisi-kondisi pengelolaan seperti di atas jika di biarkan tentu akan menambahkan perepsi buruk bagi calon wisatawan terhadap pengelolaan wisata. Kondisi pengelolaan yang buruk menyebabkan wisatawan tidak puas.

Ditengah fenomena ini, ternyata kondisi serupa tidak Nampak dalam pengelolaan wisata sipinsur yang mengandalkan keindahan danau toba yang di pandang dari atas dan tanaman pohon pinus yang ada disekitarnya hal ini telah terbukti berhasil membawa wisata sipinsur tetap eksis.

Inovasi-inovasi baru yang di lakukan dalam pengelolaan wisata sipinsur sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang “ **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Saat Berkunjung Di Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Keindahan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan?
2. Bagaimana pengaruh Kebersihan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan?
3. Bagaimana pengaruh Keamanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan?
4. Bagaimana pengaruh Infrastruktur terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan?
5. Bagaimana pengaruh Keindahan, Kebersihan, Keamanan, Infrastruktur secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Keindahan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan.
2. Mengetahui pengaruh Kebersihan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan.
3. Mengetahui pengaruh Keamanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan.
4. Mengetahui pengaruh Infrastruktur terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan.
5. Mengetahui pengaruh Keindahan, Kebersihan, Keamanan, Infrastruktur secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipinsur Humbang Hasundutan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Merupakan tambahan pengetahuan yang kemudian dapat di sinkronkan dengan pengetahuan teoritis dan dapat diterapkan dalam pekerjaan, terutama kaitannya dengan masalah pemasaran industri pariwisata serta mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan konsumen.

2. Bagi Universitas HKBP Nommensen

Diharapkan karya tulis ini dapat dijadikan bahan studi literatur dan tambahan koleksi perpustakaan yang bermanfaat untuk mahasiswa dan pembaca lain yang ingin meneliti tentang bauran pemasaran jasa, khususnya pemasaran pariwisata.

3. Bagi Program Studi Manajemen

Diharapkan Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan sebagai penambah literatur kepustakaan dibidang penelitian, khususnya untuk Prodi Manajemen mengenai bauran pemasaran jasa terhadap keputusan konsumen untuk berwisata.

4. Bagi objek penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pijakan objek wisata dalam membuat perencanaan program-program di masa datang, khususnya untuk memasarkan objek wisata tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN RUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Basu dan Hani (2018:3)

Menurut William J. Stanton dalam buku Basu dan Hani (2018:3) Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu dipuaskan, menentukan jasa yang hendak di tawarkan dan menentukan harga yang sesuai dengan pendapatan konsumen. Kegiatan tersebut beroperasi dalam suatu lingkungan yang terus menerus berkembang sebagai konsekuensi sosial dari perusahaan, tetapi juga dibatasi oleh sumber-sumber perusahaan itu sendiri dan peraturan-peraturan yang ada. Bagi pemasaran, perubahan lingkungan dapat menjadi tantangan baru yang memerlukan tanggapan dan cara penyelesaian yang baru pula, atau sebaliknya dapat menjadi suatu peluang atau kesempatan mengembangkan usahanya.

2.1.2 Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut. I Gusti (2017:2)

Destinasi merupakan suatu tempat yang dikunjungi dengan waktu yang signifikan selama perjalanan seseorang dibandingkan dengan tempat lain yang dilalui selama perjalanan seseorang (misalnya daerah transit). I Gde Pitana (2016:126)

Pariwisata menurut UU Nomor 9 Tahun 1990, secara jelas dan tegas menyatakan bahwa wisata adalah kegiatan melakukan perjalanan yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara, untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Unsur yang terpenting dari kegiatan kepariwisataan adalah tidak bertujuan mencari nafkah melainkan untuk memenuhi kebutuhan manusia untuk mendapatkan hiburan.

Menurut Bambang (2013:23) Kepariwisataan dapat memberikan dorongan langsung terhadap kemajuan pembangunan seperti perbaikan pelabuhan (laut atau udara), jalan-jalan raya, pengangkutan setempat, program kebersihan atau kesehatan, pilot proyek sasana budaya dan kelestarian lingkungan dan sebagainya, yang kesemuanya dapat memberikan keuntungan dan kesenangan baik bagi masyarakat dalam lingkungan daerah wilayah yang bersangkutan maupun bagi wisatawan pengunjung dari luar. Komponen produk wisata (tourism supply side) yang biasanya berwujud system destinasi pariwisata akan terdiri atau menawarkan paling tidak beberapa komponen pokok sebagai berikut :

1. Daya tarik wisata yang bisa berbasis utama pada alam, budaya atau minat khusus.
2. Akomodasi atau Amenitas, Aksesibilitas dan transportasi (udara, darat atau laut).
3. Fasilitas umum.
4. Fasilitas pendukung pariwisata dan
5. Masyarakat sebagai tuan rumah (host) dari suatu destinasi.

2.1.3 Keindahan Panorama

Keindahan berasal dari kata indah, yang artinya adalah bagus, permai, cantik, elok, molek dan sebagainya. Keindahan adalah salah satu dari kehidupan yang merupakan sebuah kodrat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, keindahan diartikan sebagai keadaan yang enak dipandang, cantik, bagus, benar atau elok.

The Liang Gie (1983) dalam bukunya *Garis Besar Estetik (filsafat keindahan)*, menerjemahkan keindahan dengan kata beautiful. Menurut cakupannya, maka harus dibedakan antara keindahan sebagai suatu kualitas abstrak dan sebagai sebuah benda tertentu yang indah. Menurut The Liang Gie, keindahan dibedakan menjadi tiga, yaitu;

1. Indah dalam arti luas: Keindahan dalam arti luas mengandung ide kebaikan. Plato mengatakannya sebagai watak yang indah dan hukum yang indah. Sedangkan Aristoteles merumuskan keindahan sebagai sesuatu yang baik juga menyenangkan.
2. Indah dalam arti estetika murni : Keindahan dalam arti estetik murni adalah pengalaman estetik seseorang dalam hubungannya dengan sesuatu yang diserapnya.
3. Indah dalam arti terbatas pada penglihatan : Keindahan dalam arti terbatas, hanya benda-benda yang dapat diserap dengan penglihatan, yaitu berupa keindahan bentuk dan warna. Suyadi (2016:99)

Keindahan yang dimiliki oleh wisata sipinsur dari ketiga jenis keindahan yang diatas yaitu keindahan dalam arti luas dan keindahan dalam arti terbatas pada penglihatan. Di katakan keindahan dalam arti luas karena wisata sipinsur dapat membuat para wisatawan merasakan ketenangan dan kekaguman akan suasananya yang sejuk dan panorama indah Danau Toba. Keindahan dalam arti terbatas pada penglihatan wisata sipinsur yaitu karena keindahan dari bentuk-bentuk wisata alam yang dimiliki sipinsur misalnya bentuk danau toba yang luas, airnya yang warna biru dan pohon pinus yang hijau.

Didalam wisata sipinsur kita dapat melihat dua jenis keindahan yaitu keindahan alami dan keidahan buatan manusia. Keindahan alami adalah keindahan ciptaan maha pencipta diluar campur tangan manusia. Keindahan alami tidak dapat dipoles karena esensi indah terletak didalam keindahan itu sendiri bukan diluarnya itulah sebabnya keindahan alami hanya terjangkau oleh kepekaan rasa yang mendalam tak dapat dirubah dan berubah kecuali oleh sifat alaminya sendiri. Keindahan buatan adalah keindahan yang ada dengan sengaja karena campur tangan manusia. Dari keindahan alami ditransfer kedalam bentuk keindahan buatan melalui kemampuan peniruan manusia dalam hal peniruan manusia itu selalu didukung oleh kekuatan imajinasi, inspirasi. Walaupun tidak keasli alami yang sebenarnya namun kemampuan manusia mentransfer keindahan alami dalam berbagai wahana seni hal itu telah merupakan suatu reduplikasi kepuasan seni didalam menghargai dan mengagumi serta menghayati keindahan alami sesuai aslinya.

2.1.4 Kebersihan

Menurut Dwi (2015:37), Kebersihan merupakan faktor yang sangat penting di hubungkan dengan kesehatan wisatawan. Kebersihan merupakan salah satu faktor utama untuk menarik minat pengunjung untuk berwisata di lokasi tersebut, selain itu kebersihan lokasi juga memberi kenyamanan dalam berwisata di lokasi tersebut. Kebersihan yang bisa kita lihat di wisata sipinsur tempat sampah, kamar mandi, kantin, lingkungan, dll yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan saat berkunjung.

Tempat Sampah, Menurut Wikipedia Tempat sampah (bahasa Inggris: waste container) adalah tempat untuk menampung sampah secara sementara, yang biasanya terbuat dari logam atau plastik. Kamar Mandi adalah tempat yang termasuk dibutuhkan manusia, karena kamar mandi banyak manfaatnya seperti buang air kecil, buang air besar, mandi, cuci tangan, cuci muka, dll. Kesehatan manusia juga berpengaruh dengan keadaan kamar mandi jika kamar mandi bersih manusia terhindar dari berbagai penyakit sedangkan jika kamar mandi kotor manusia bisa terserang berbagai penyakit yang disebabkan oleh virus, nyamuk, dan lainnya.

Kantin adalah sebuah ruangan yang dapat digunakan pengunjung untuk makan. Kantin sendiri harus mengikuti prosedur tentang cara mengolah dan menjaga kebersihan kantin. Makanan dan minuman yang disediakan kantin haruslah bersih dan halal. Menurut Wikipedia Lingkungan adalah kombinasi antara kondisi fisik yang mencakup keadaan sumber daya alam seperti tanah, air, energi surya, mineral, serta flora dan fauna yang tumbuh di atas tanah maupun di dalam lautan, dengan kelembagaan yang meliputi ciptaan manusia seperti keputusan bagaimana menggunakan lingkungan fisik tersebut. Lingkungan juga dapat diartikan menjadi segala sesuatu yang ada di sekitar manusia dan mempengaruhi perkembangan kehidupan manusia.

2.1.5 Keamanan

Keamanan yaitu sebuah keadaan aman atau ketentraman seseorang atau kelompok orang terhadap resiko bahaya yang timbul karena faktor lingkungan. Suharto (2016:292). Terdapat dua Indikator pada keamanan yaitu tempat parkir kendaraan dan adanya satpam. Tempat Parkir adalah tempat khusus parkir yang disediakan untuk melayani dan menunjang kegiatan wisata.

Satpam adalah suatu kelompok petugas yang dibentuk oleh badan usaha yang melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan lingkungan. Pengamanan fisik merupakan segala usaha dan kegiatan mencegah timbulnya ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban lingkungan terkait secara fisik melalui kegiatan pengaturan dan penjagaan.

2.1.6 Infrastruktur

Menurut Setiawan (2017:77), dalam tesisnya berpendapat bahwa infrastruktur seperti jalan dan penerangan serta fasilitas penunjang dan atraksi adalah elemen-elemen daya dukung pengembangan rute wisata. Infrastruktur adalah hal yang paling penting didalam untuk keberhasilan suatu tempat wisata. Yang menjadi indikator

infrastruktur ada 4 yaitu Akomodasi, Fasilitas Wisata, Aksesibilitas, Papan Petunjuk Arah.

Akomodasi, Perusahaan yang melayani wisatawan untuk kebutuhan akomodasi bagi wisatawan seperti seperti Hotel, Campsite Yoeti (2016:28). Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa beristirahat, makan, minum, mandi dsb. Fasilitas Wisata Fasilitas wisata merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata yang ditawarkan.

Aksesibilitas adalah Pada dasarnya semua prasarana yang memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk datang berkunjung pada suatu DTW Yoeti (2016:16). Kemudahan akses tersebut di implementasikan pada bangunan gedung, lingkungan dan fasilitas umum lainnya. Papan petunjuk arah adalah mempermudah masyarakat suatu tanda yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan yang untuk mengunjungi atau mengetahui tempat wisata yang dituju.

2.1.7 Kepuasan Wisatawan

Didalam buku Daryanto dan Ismanto (2015:90) kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Philip Kotler (2008:139)

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang menjadi harapan perusahaan khususnya. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya. Dari pengertian ini dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan, wisatawan akan merasa puas atau senang. Saat wisatawan merasa puas hal ini akan mempengaruhi

suasa hati mereka. Suasana Hati (mood) adalah perasaan yang kurang intens dibandingkan emosi dan sering (meskipun tidak selalu) muncul tanpa sebuah peristiwa spesifik sebagai stimulus. Robbins dan Judge (2015:59)

Kepuasan wisatawan memiliki 4 indikator yaitu Pemandangan, Keamanan dan kenyamanan, Infrastruktur Jalan, Pelayanan dan Informasi. Pemandangan, Keindahan alam yang dapat dipersepsikan melalui komponen mata dalam panca indra manusia. Keamanan dan kenyamanan, keadaan aman terhadap resiko bahaya yang timbul karena faktor lingkungan. Infrastruktur Jalan, Sarana yang dimana melancarkan atau mempermudah para wisatawan datang ke tempat wisata. Pelayanan dan informasi, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

2.2 Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu dalam penelitian dapat membantu penulis untuk dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antar variabel independen dan variabel dependen yang memiliki kesamaan dalam penelitian, yang kemudian dapat diajukan sebagai hipotesis. Beberapa penelitian yang terkait dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan adalah sebagai berikut:

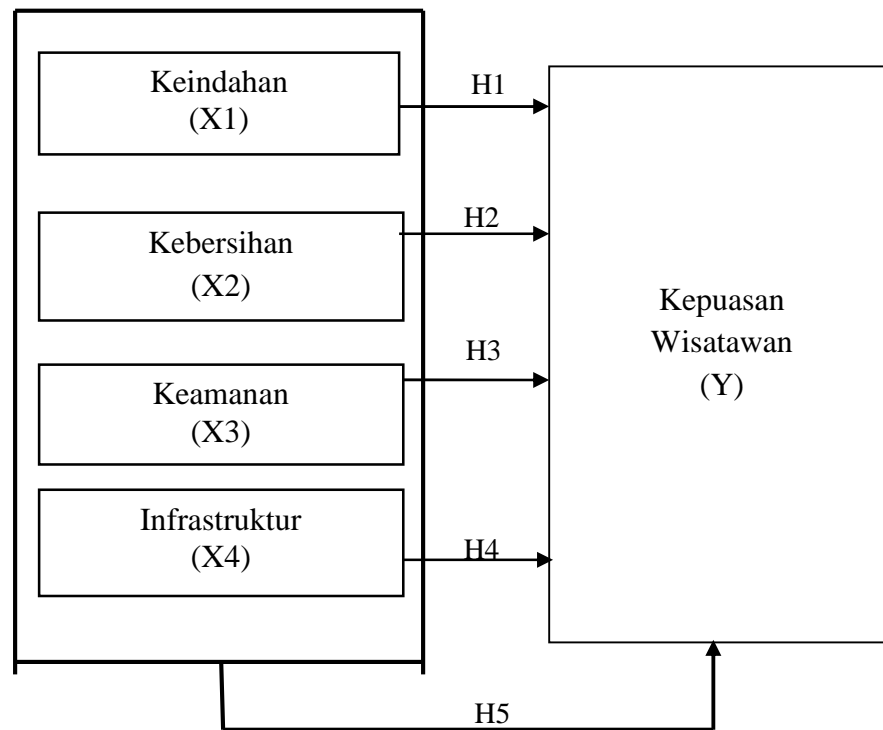
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Setiawan Priatmoko (2017), Jurnal: Pengaruh Atraksi, Mediasosial, dan Infrastruktur Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Desa Wisata Pentingsari Yogyakarta	X1: Atraksi Wisata X2 : Media Sosial X3:Infrastruktur Fisik Y:Kepuasan Wisatawan	Atraksi Wisata, Media Sosial dan Infrastruktur fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.
No	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Variabel	Hasil

2.	Sigit Putranta Ginting (2007), Skripsi : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Destinasi Permandian Air Panas di Berastagi.	X1: Kebersihan X2: Keamanan X3: Kenyamanan X4: Keindahan X5: Keramahan X6 : Keunikan X7 : Harga Y : Kepuasan Wisatawan	Semua variable berpengaruh positif terhadap Kepuasan wisatawan. Dengan nilai tertinggi kepuasan adalah variabel keindahan alam dan rata-rata terendah kepuasan adalah keramahan petugas.
3.	Popy Margarerith (2016), Jurnal : Pelayanan, Keamanan, dan Daya Tarik Mempengaruhi Minat Wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Alam Gunung Mahawu, Tomohon.	X1 : Pelayanan X2 : Keamanan X3 : Daya Tarik Y : Kepuasan Wisatawan	Semua variabel secara simultan berpengaruh terhadap minat wisatawan.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan landasan teori maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, seperti yang tersaji pada gambar 2.2 dibawah ini :



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah dugaan, asumsi, ide atau keyakinan tentang suatu fenomena, hubungan atau situasi, atau tentang realita yang belum diketahui kebenarannya.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Keindahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi sipinsur Humbang Hasundutan.

H2: Kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi sipinsur Humbang Hasundutan.

H3: Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi sipinsur Humbang Hasundutan.

H4: Infrastruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi sipinsur Humbang Hasundutan.

H5: Keindahan, Kebersihan, Keamanan, Infrastruktur secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi sipinsur Humbang Hasundutan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Dimana desain yang digunakan adalah statistik deskriptif, statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di lakukan selama 1 bulan dan di mulai dari 28 Januari 2019 sampai dengan 20 february 2019. Penelitian di lakukan di Destinasi Wisata Sipinsur Kabupaten Humbang Hasundutan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah tahun 89.695

3.3.2 Sampel

Menurut Duri Adriani (2017:4.4), Sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Dalam penelitian ini sampel adalah wisatawan yang telah berkunjung minimal 2 kali ke Objek Wisata Sipinsur.

Menurut Heir *et al.*, (2010) sebagaimana dikutip oleh Daniel (2015:41) Penentuan jumlah sampel minimal pada pernyataan, bahwa banyaknya sampel

sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pernyataan yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi $n \times 5$ *observed variable* (indikator) sampai dengan $n \times 10$ *observed variable* (indikator). Dalam penelitian ini jumlah *item* adalah 20 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur 5 variabel, sehingga jumlah responden yang digunakan adalah 20 *item* pernyataan dikali 5 sama dengan 100 responden.

3.4 Jenis Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh konsumen yang pernah berkunjung ke Destinasi Sipinsur kabupaten Humbang Hasundutan dengan frekuensi lebih dari sekali. Data primer dalam hal ini adalah identitas konsumen (usia, jenis kelamin, dan pekerjaan).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat pihak lain, (Indriantoro dan Supomo, 1999). Data sekunder dalam penelitian ini antara lain mencakup data historis jumlah pengunjung selama beberapa tahun terakhir, sejarah berdirinya perusahaan, dan hal lain yang menunjang materi penulisan pada penelitian ini.

3.5 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengambilan sampel “sampling insidental”, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana responden yang memenuhi syarat sebagai sampel.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dimana untuk pernyataan tertutup responden diberikan pernyataan yang diukur dengan skala 1-5 yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, sangat setuju..

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

Hasil dari pertanyaan terbuka ini akan digunakan untuk mendapatkan jawaban kuantitatif sesuai dengan skala yang dikehendaki. Sedangkan pertanyaan digunakan untuk mendapat jawaban kualitatif guna memberikan “fakta empiris” terhadap jawaban kuantitatif yang diberikan.

3.7 Skala Pengukuran

Jenis kuesioner yang akan digunakan adalah kuesioner tertutup dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan memilih jawaban yang telah disediakan dengan *skala Likert* yang berisi lima tingkatan pilihan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pertanyaan yang dikemukakan.

Pemberian skor menggunakan sistem skala 5 yaitu :

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Ragu-Ragu (RG)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

3.8 Instrumen Penelitian

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Keindahan (X1)	Keindahan dalam arti terbatas, hanya benda-benda yang dapat diserap dengan penglihatan, yaitu berupa keindahan bentuk dan warna. (The liang, 1983)	Keindahan Alami, Keindahan Buatan.	Skala Likert
2	Kebersihan (X2)	Kebersihan merupakan faktor yang sangat penting di hubungkan dengan kesehatan wisatawan. (Gromang, 2005)	Tempat Sampah, Kamar mandi, Kantin, Air Bersih.	Skala Likert
3	Keamanan (X3)	Keamanan adalah sebuah keadaan aman atau ketentraman seseorang atau kelompok orang terhadap resiko bahaya yang timbul karena faktor lingkungan. (Suharto, 2016)	Parkir kendaraan, adanya satpam,	Skala Likert

4	Infrastruktur (X4)	Infrastruktur seperti jalan dan penerangan serta fasilitas penunjang dan atraksi adalah elemen-elemen daya dukung pengembangan rute wisata. (Prakoso,2008)	Akomodasi wisata, Fasilitas wisata ,Jalan yang bagus, Papan petunjuk arah, Akseibilitas	Skala Likert
5	Kepuasan Wisatawan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Philip Kotler, 2008)	Pemandangan, Keamanan dan Kenyamanan, Infrastruktur Jalan, Pelayanan dan Informasi.	Skala Likert

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan Valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu untuk yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan

Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS. Jika nilai signifikansi (P Value) > 0,05, maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. sedangkan apabila nilai signifikan (P Value) < 0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan.

3.9.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu ukuran dapat dipercaya. suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, Uji Reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach alpha (). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha () > 0,6 yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya bila alpha < 0,6, maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel – variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.10 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian – pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terhadap beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni uji Normalitas, uji Heteroskedastisitas, dan uji Multikolinieritas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.10.1 Uji Normalitas

Pengujian Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Uji Normalitas dapat dilakukan dengan kriteria apabila $p\text{-value}$ (P_v) < 0,05 artinya data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya apabila $p\text{-value}$ (P_v) > 0,05 artinya data berdistribusi normal.

3.10.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *Variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat graafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya gejala Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antar SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah *studentized*.

3.10.3 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolonieritas. Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/tolerance$. Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0.1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas keindahan, kebersihan, keamanan, dan infrastruktur terhadap variabel terikat (kepuasan wisatawan). Di dalam menganalisis data ini,

penulis menggunakan bantuan aplikasi Software SPSS for Windows. Adapun persamaan regresi sampelnya adalah :

$$y_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + e_i ; i=1,2,3,\dots,n$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

b1 = Koefisien regresi variabel Keindahan

b2 = Koefisien regresi variabel Kebersihan

b3 = Koefisien regresi variabel Keamanan

b4 = Koefisien regresi variabel Infrastruktur

X1 = Keindahan

X2 = Kebersihan

X3 = Keamanan

X4 = Infrastruktur

e = Galat (*disturbance error*)

3.11.2 Metode Analisis Deskriptif

Metode penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Sugiyono (2017:35)

3.11.3 Metode Analisis Kuantitatif

Analisis data kuantitatif dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan statistik, baik yang deskriptif maupun yang inferensial tergantung tujuannya. Bila tujuan penelitian hanya bersifat eksploratif dan deskriptif, maka teknik statistiknya pun cukup dengan statistik deskriptif. Duri Adriani (2017:6.14)

3.11.4 Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikan:

1. Jika tingkat signifikan lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
2. Jika tingkat signifikan lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

Rumusan hipotesis uji t adalah sebagai berikut :

- a. $H_0 : b = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Keindahan, Kebersihan, Keamanan dan Infrastruktur (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)

- b. $H_a : b \neq 0$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Keindahan, Kebersihan, Keamanan dan Infrastruktur (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan angka probabilitas signifikan 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan angka probabilitas signifikan 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

3.11.5 Uji Simultan (Uji-f)

Dalam penelitian ini, Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dasar Pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

3.11.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada model linier berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Nilai Koefisien determinasi adalah antara Nol dan satu. Bila $R=0$ berarti diantara variabel bebas dengan variabel terikat tidak ada hubungannya, sedangkan bila $R=1$ berarti diantara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang kuat

