

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah sebuah industri hiburan yang didukung dengan fasilitas layanan yang disediakan oleh masyarakat setempat, pengusaha, pemerintah daerah. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengalaman pribadi, serta untuk menikmati hiburan atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Kepariwisata adalah merupakan kegiatan jasa yang memanfaatkan kekayaan alam dan hidup yang khas, seperti peninggalan sejarah, hasil budaya, pemandangan alam yang indah dan iklim yang nyaman. Pembangunan sektor pariwisata di daerah dengan lebih mengkedepankan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan, dengan melibatkan masyarakat dalam kegiatan kepariwisataan

Gundaling Berastagi sebagai tempat wisata yang terkenal dan sebagai objek wisata unggulan berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan, destinasi wisata alam ini menyuguhkan pemandangan alam dan juga wisata belanja sebagai daya tarik masyarakat domestik dan mancanegara. Objek wisata di Gundaling kerap diidentikkan dengan kisah dan juga menjadi latar sejarah mengapa tempat itu dinamai Gundaling. Bukit ini di tumbuh oleh pohon kayu dan bunga-bunga yang sudah dikenal sejak zaman penjajahan Belanda yang merupakan tempat rekreasi bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara dari puncak bukit terlihat panorama kota berastagi, gunung sibayak dan gunung sinabung, serta berbagai potensi seperti atraksi kuda tunggang dan delman yang telah ada sejak lama terus berkembang hingga sekarang mampu menjadi daya tarik utama kawasan Gundaling.

Transportasi pada suatu objek wisata juga dapat dilihat dari jarak yang di tempuh Medan-Berastagi dengan waktu 1,5 (satu setengah) jam dengan menggunakan bus besar dan jarak dari kota Berastagi ke Gundaling ±2 km menggunakan bus kecil atau dapat diakses dengan kendaraan pribadi. Selain

menyajikan keindahan alam, Gundaling memiliki kuliner yang menarik yaitu kebun jeruk dan strewbery yang luas dan dapat dinikmati langsung oleh wisatawan. Namun masalah fasilitas umum yang terlihat kotor dan rusak, rambu-rambu lalu lintas yang ada dikawasan Gundaling banyak yang hilang, sehingga membingungkan pengunjung, serta masih banyaknya kotoran kuda disana-sini sehingga mencemarkan udara yang tadinya sejuk dan segar jadi bercampur aroma tidak sedap yang ditimbulkan dari kotoran kuda tersebut yang menyebabkan jumlah pengunjung wisata domestik dan mancanegara tidak stabil.

Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata di tunjukkan dengan keinginan untuk berkunjung kembali. Pada konsep bauran pemasaran untuk dapat memuaskan konsumen atau wisatawan pada penelitian ini dilakukan batasan dalam mengukur kepuasan wisatawan yaitu hanya membahas tentang layanan jasa. Layanan jasa yang ditawarkan adalah daya tarik wisata, transportasi, kuliner dan kebersihan. selanjutnya dapat dilihat pada tabel 1.1 masalah jumlah pengunjung wisata domestik tahun 2014-2018,

Tabel 1.1

Data jumlah pengunjung wisata Gundaling Berastagi

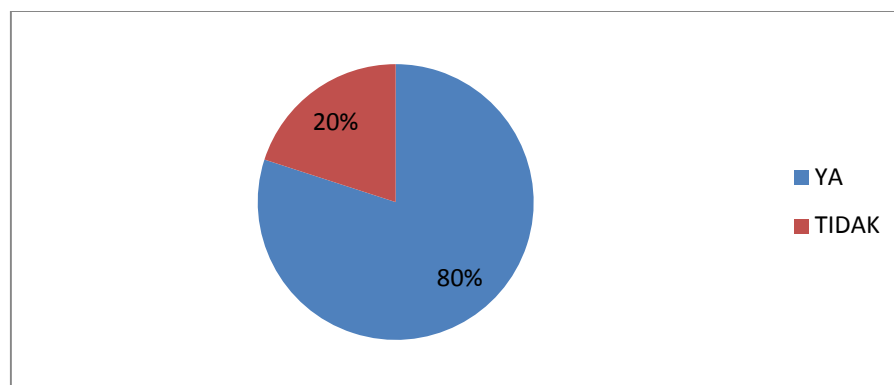
| Tahun | Jumlah wisatawan domestik (orang) |
|-------|--------------------------------------|
| 2014 | 77.863 |
| 2015 | 99.075 |
| 2016 | 127.752 |
| 2017 | 117.116 |
| 2018 | 103.108 |

Sumber : Dinas kebudayaan dan pariwisata Berastagi (2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa wisatawan domestik pada tahun 2014 jumlah wisatawan domestik sebanyak 77.863 orang, tahun 2015 pengunjung wisatawan domestik sebanyak 99.075 meningkat sebesar 21.212 orang. Kemudian di tahun 2016 jumlah pengunjung wisatawan domestik sebanyak 127.752 orang, tetap mengalami peningkatan lagi yaitu 28.677 orang, jumlah

pengunjung wisatawan domestik tahun 2017 sebanyak 117.116 dimana terjadi lagi peningkatan pengunjung sebanyak 10.636 orang, dan di tahun 2018 jumlah wisatawan mengalami penurunan pengunjung jumlah pengunjung di tahun 2018 sebanyak 103.108 menurun sebesar 14.008 orang. Dari hasil inilah diambil kesimpulan bahwa wisatawan dari tahun ketahun mengalami ketidakstabilan pengunjung wisata pada objek Gundaling Berastagi.

Kemudian karena ketidakstabilan pengunjung maka peneliti melakukan prasurvei pada 10 responden, yang dimana respondennya adalah wisatawan yang pernah berkunjung minimal 2 (dua) kali ke objek wisata Gundaling Berastagi. Peneliti menyiapkan 5 (lima) pertanyaan dalam melengkapi data yang dibutuhkan untuk memenuhi tugas akhir. Berikut pertanyaan yang di siapkan peneliti beserta jawaban responden dalam bentuk diagram. “Apakah anda berwisata ke Gundaling Berastagi karena daya tarik objek wisata tersebut menarik?”



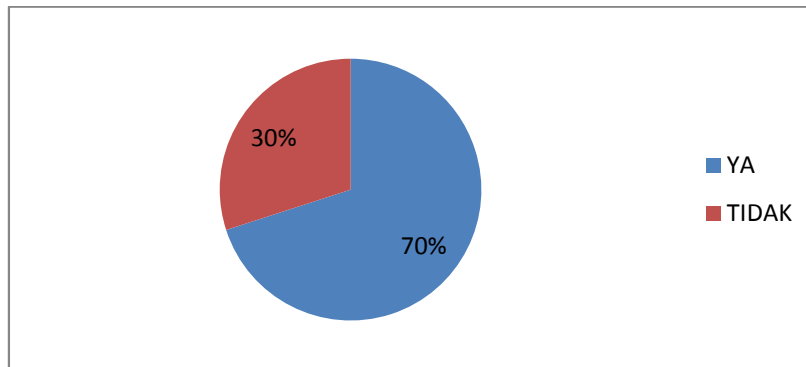
Sumber : Data diolah 2019

Gambar 1.1

Grafik Prasurvei Variabel Daya Tarik Wisata

Berdasarkan prasurvei kepada 10 wisatawan yang berkunjung ke Gundaling Berastagi, hasil prasurvei menunjukkan 8 responden mengatakan bahwa mereka berkunjung ke tempat wisata Gundaling Berastagi karena daya tarik objek wisata tersebut menarik, sedangkan 2 responden lagi mengatakan bahwa objek wisata Gundaling Berastagi tidak menarik.

Untuk pertanyaan kedua peneliti menyiapkan pertanyaan berikut :
“Apakah sarana transportasi ke tempat Gundaling Berastagi sudah tersedia?”

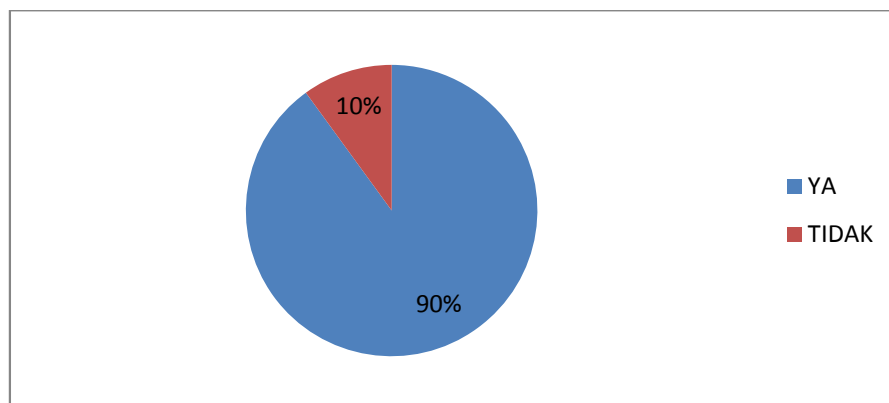


Sumber : Data diolah 2019

Gambar 1.2
Grafik Prasurvei Variabel Transportasi

Berdasarkan data prasurvei tersebut, 7 responden menjawab sarana transportasi sudah tersedia, sedangkan 3 responden lagi menjawab sarana transportasi menuju ke tempat wisata Gundaling Berastagi belum tersedia.

Untuk pertanyaan ketiga peneliti menyiapkan pertanyaan berikut :
“Apakah tempat wisata Gundaling Berastagi sudah menyediakan tempat sampah di setiap sudut lokasi objek wisata tersebut ?”

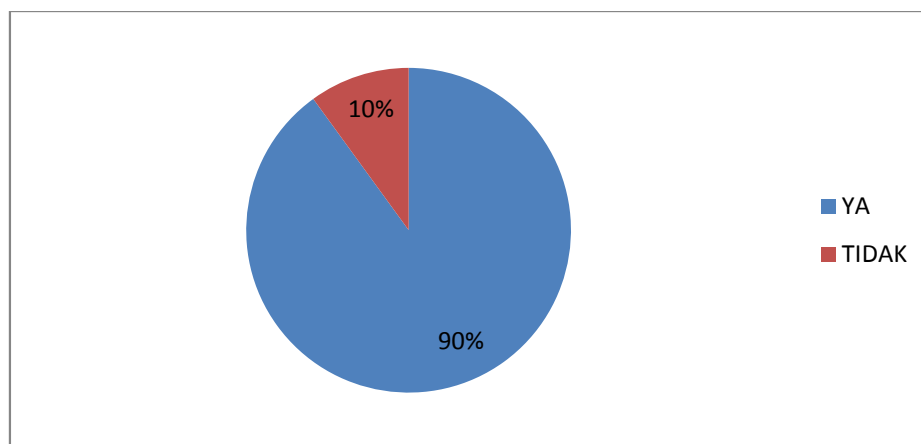


Sumber : Data diolah 2019

Gambar 1.3
Grafik Prasurvei Variabel Kebersihan

Berdasarkan hasil prasurvei 10 pengunjung Gundaling Berastagi menunjukkan bahwa 9 responden menjawab bahwa tempat sampah di setiap lokasi objek wisata Gundaling Berastagi sudah disediakan. Sedangkan 1 responden lagi menjawab belum tersedia tempat sampah pada setiap sudut lokasi objek wisata Gundaling Berastagi.

Untuk pertanyaan keempat peneliti menyiapkan pertanyaan berikut :
 “Apakah harga setiap kuliner di tempat wisata Gundaling Berastagi sudah sesuai dengan kualitas kuliner tersebut ?”



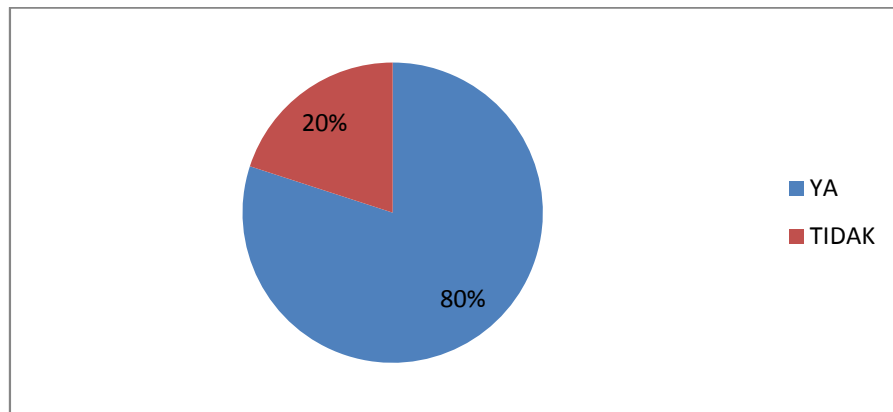
Sumber : Data diolah 2019

Gambar 1.4

Grafik Prasurvei Variabel Transportasi

Berdasarkan prasurvei yang dilakukan pada 10 pengunjung Gundaling Berastagi, hasil prasurvei menunjukkan 9 responden menjawab harga kuliner di tempat wisata Gundaling Berastagi sudah sesuai dengan kualitas kuliner tersebut, sedangkan 1 responden menjawab harga kuliner di tempat wisata Gundaling Berastagi belum sesuai dengan kualitas kuliner tersebut.

Untuk pertanyaan kelima peneliti menyiapkan pertanyaan berikut :
 “Apakah anda sudah merasa puas telah berkunjung ke tempat wisata Gundaling Berastagi ?”



Sumber : Data diolah 2019

Gambar 1.5
Grafik Prasurvei Variabel Kuliner

Berdasarkan prasurvei kepada 10 pengunjung Gundaling Berastagi, hasil prasurvei menunjukkan ada 8 responden menjawab sudah puas saat berkunjung ke tempat wisata Gundaling Berastagi, sedangkan 2 responden menjawab tidak puas saat berkunjung ke tempat wisata Gundaling Berastagi.

Kesimpulan yang didapat dari hasil prasurvei yang dilakukan peneliti kepada 10 responden dimana respondennya adalah pengunjung yang pernah berkunjung minimal 2 kali ke tempat wisata Gundaling Berastagi yaitu masih terdapat masalah pada daya tarik, transportasi, kuliner, kebersihan di tempat wisata Gundaling Berastagi. Dari masalah tersebut bisa berpengaruh kepada pengunjung yang merasa tidak puas berkunjung ke tempat wisata Gundaling Berastagi. Sehubungan dengan latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik membuat judul penelitian dengan “**Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung wisata di Gundaling Berastagi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan didalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi ?
2. Bagaimana pengaruh transportasi terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi ?
3. Bagaimana pengaruh kuliner terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi ?
4. Bagaimana pengaruh kebersihan terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi ?
5. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata, transportasi, kuliner, kebersihan terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi.
2. Untuk mengetahui pengaruh transportasi terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kuliner terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi
4. Untuk mengetahui pengaruh kebersihan terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi.
5. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata, transportasi, kuliner, kebersihan terhadap kepuasan pengunjung di Gundaling Berastagi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini berguna bagi pemerintah Berastagi sebagai masukan atau bahan untuk mengembangkan Gundaling Berastagi sebagai tempat tujuan wisata.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam ekonomi pariwisata.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mempraktikkan dan mengimplentasikan ilmu yang telah diperoleh selama waktu perkuliahan dan sebagai kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Menurut Abdullah dan Tantri (2017 : 2) **Pemasaran adalah “suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial.**

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 3) **Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain.**

Tujuan dari kegiatan marketing adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, maka dari pengertian tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pemasaran adalah salah satu faktor yang paling penting dalam proses bisnis dalam perusahaan yang berfungsi untuk menyampaikan informasi tentang produk atau jasa kepada konsumen.

2.1.2 Pemasaran Jasa

Kata “jasa” berarti pelayanan pribadi/pelayanan suatu produk. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat maka konsumsi akan barang dan jasa akan semakin meningkat. Konsumsi jasa terutama travel, penginapan, restoran, hiburan, komunikasi, kesehatan dan keuangan adalah sektor-sektor jasa, yang banyak dikonsumsi dan memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan perekonomian.

Menurut Miller dan Layton, 2000 dalam buku Manajemen pemasaran jasa (2016 : 4), **Pemasaran jasa adalah merupakan sistem total aktivitas bisnis, yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan**

dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran, dalam rangka mencapai tujuan organisasional.

Saat ini jasa merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh dengan pesat. Jasa pariwisata merupakan salah satunya seperti halnya di Indonesia yang terus membenahi wisatanya agar lebih baik karena Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki potensi wisata yang cukup baik dan berkualitas dengan banyaknya tempat wisata yang menarik di daerah-daerah tertentu dan mempunyai ciri khas tersendiri disetiap provinsi sampai ke daerah-daerah tertentu.

2.1.3 Pengertian Pariwisata

Menurut Marpaung (2018 : 13) menyebutkan bahwa **pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya.**

Pelajaran pariwisata adalah suatu pelajaran untuk keluar dari keadaan biasanya dan ini dipengaruhi oleh keberadaan ekonomi, fisik, dan kesejahteraan sosial wisatawan yang melakukan kegiatan wisata. Penelitian mengenai pengaruh kepariwisataan terhadap lingkungan juga merupakan hal penting mengingat perhatian masyarakat terhadap lingkungan semakin meningkat.

2.1.4 Faktor-faktor Kepuasan Wisatawan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata antara lain: daya tarik wisata, transportasi, kebersihan, kuliner.

2.1.4.1 Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata yang disebut juga objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Menurut Basiya dan Rozak (2012) **“daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata”**.

Beberapa paparan pengertian yang diberikan diatas tentang daya tarik wisata, maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan daya tarik adalah segala suatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai

yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan di lihat oleh wisatawan

2.1.4.2 Indikator Daya Tarik Wisata

Menurut Basiya dan Rozak (2012) adapun beberap indikator yang menjadi daya tarik wisata adalah keindahan, keunikan, dan keramah-tamahan.

1. Keindahan

Keindahan wisata di Gundaling Berastagi merupakan daya tarik wisata di Berastagi yang memiliki pemandangan yang tidak kalah dengan pemandangan lain. Hal ini disebabkan karena daya tarik wisata tersebut memberikan berbagai keindahan serta dapat melihat gunung siabayak dan gunung sinabung, serta dapat menikmati udara segar pada tempat tersebut.

2. Keunikan

Keunikan pada wisata Gundaling Berastagi memiliki keunikan tersendiri dari tempat wisata lainnya. Keunikan pada wisata tersebut yaitu wisatawan dapat melihat pemandangan atau mengitari wisata Gndaling Berastagi dengan menaiki delman atau kuda, sehingga para wisatawan tidak merasa bosan saat berada di tempat wisata tersebut.

3. Keramah-tamahan

Keramah-tamahan dan kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali.

2.1.4.3 Transportasi

Sektor transportasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perkembangan dan pertumbuhan usaha pariwisata. Tanpa sektor ini pergerakan wisatawan akan lambat, sektor ini juga merupakan sumber yang tepat dan handal untuk melakukan pencatatan statistik kunjungan wisatawan yang berasal dari berbagai Negara. Terdapat lima unsur transportasi, yaitu manusia, barang, kendaraan, jalan, dan organisasi. Sebagian besar kegiatan manusia sehari-hari berhubungan dengan penggunaan alat transportasi. Dengan alat pengangkutan

tersebut maka manusia lebih muda untuk berpindah tempat atau memindahkan barang ke tujuan tersebut.

2.1.4.4 Indikator Transportasi

Transportasi yang digunakan untuk sampai ke lokasi saat berkunjung ke Gundaling Berastagi adalah transportasi darat. Adapun indikator transportasi menurut Adisasmita (2014:17) adalah aman, kapasitas, cepat, murah.

1. Aman atau keselamatan, merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan, dalam hal ini wisatawan sangat disarankan menggunakan perlengkapan transportasi yang lengkap untuk menuju Gundaling Berastagi yang tujuannya mengurangi terjadinya kecelakaan lalu lintas.
2. Kapasitas, merupakan permintaan maksimum pada suatu titik waktu pada kendaraan roda dua disarankan untuk membawa maksimum muatan yang seharusnya dibawa, sama halnya dengan kendaraan roda empat atau kendaraan umum lainnya untuk membawa kapasitas yang ditetapkan.
3. Cepat, dalam arti dapat memaksimalkan proses mobilisasi dalam berkendara dari suatu tempat ke tempat lain tanpa dimana dapat memberikan kepuasan dan kesenangan pengunjung.
4. Murah, diartikan sebagai tarif yang mudah dijangkau oleh setiap pengunjung sehingga menambah kepuasan akan pengeluaran pengunjung dalam hal menggunakan transportasi.

2.1.4.5 Kebersihan

Kebersihan dalam suatu wisata menjadi suatu hal yang sangat penting untuk menarik minat para pengunjung dalam berwisata. Kenyamanan para pengunjung akan terlihat dengan jelas apabila objek wisatanya bersih dan sejuk untuk dinikmati para wisatawan. Menurut Ginting (2014) bahwa “Kebersihan merupakan keadaan lingkungan destinasi yang bebas dari kotoran atau sampah yang tidak berserakan, air tidak keruh, dan udara bebas dari polusi.

2.1.4.6 Indikator Kebersihan

Adapun indikator kebersihan Menurut Ginting (2014) yaitu : toilet umum, tempat sampah, tempat parkir, petugas kebersihan .

1. Tempat sampah, faktor utama dalam kebersihan dimana setiap pengunjung menjaga kebersihan dengan cara membuang sampah pada tempatnya
2. Toilet umum, pada objek Gundaling Berastagi tersedia bagi wisatawan yang hendak membuang air ataupun mengganti pakaian yang tersedia bersih dan menambah kenyamanan bagi pengunjung yang datang.
3. Tempat parkir, pada lokasi Gundaling Berastagi telah disediakan tempat parkir yang cukup memadai sehingga kendaraan yang masuk dapat tertata dengan baik dan aman.
4. Petugas kebersihan, pada objek Gundaling Berastagi terdapat petugas yang selalu memperhatikan setiap lingkungan sekitar objek wisata.

2.1.4.7 Kuliner

Istilah kuliner bersumber dari bahasa Latin, yaitu *culinarius*. *Culinarius* memiliki arti materi yang berkaitan dengan proses masak. Kata kuliner berasal dari komoditas yang berkaitan dengan masak memasak dan kegiatan mengonsumsi pangan. Kuliner bisa dimaknai dengan pola pemakaian yang berdasarkan pada pangan atau hidangan. Wisata kuliner membuat makanan seperti subjek dan media. Makanan juga sebagai tujuan wisata dan instrumen bagi peningkatan pariwisata. Wisata kuliner adalah suatu perjalanan yang didalamnya meliputi kegiatan mengonsumsi makanan lokal dari suatu daerah, perjalanan dengan tujuan utamanya adalah menikmati makanan dan minuman dan atau mengunjungi suatu kegiatan kuliner, seperti sekolah memasak, mengunjungi pusat industri, makanan, dan minuman serta untuk memperoleh pengalaman baru dengan menikmati makan khas setempat.

2.1.4.8 Indikator Kuliner.

Indikator yang digunakan terhadap produk kuliner menurut Mangifera et.al (2018:19) yaitu: harga, kualitas makanan dan minuman, lokasi.

1. Harga, konsumen memandang harga tertentu seperti tinggi, rendah, wajar. Harga mempunyai pengaruh kuat terhadap maksud membeli dan kepuasan

membeli. Persepsi ketidakadilan harga akan mempengaruhi persepsi seseorang tentang nilai produk dan akhirnya berpengaruh pada kesediaan untuk menjadi pelanggan.

2. Kualitas makanan dan minuman, konsumen memiliki sejumlah alasan dalam memutuskan untuk kembali ke sebuah restoran. Alasan utama konsumen untuk kembali ke restoran adalah kualitas makanan yang baik dan bahan makanan yang segar. Meski sering kali salah satu cara utama mengevaluasi kualitas makanan bagi konsumen adalah melalui desain menu makanan, sebab menu secara efektif akan menjadi alat penjual bagi sektor restoran.
3. Lokasi, Strategi lokasi/tempat adalah salah satu determinan yang paling penting dalam perilaku konsumen. Perusahaan harus memilih lokasi yang strategis dalam menempatkan tokonya (rumah makan) disuatu kawasan/daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat. Karena apabila terjadi kesalahan dalam memilih lokasi/tempat akan berpengaruh besar pada kelangsungan hidup pemilik rumah makan.

2.1.5 Kepuasan Wisatawan

Menurut Marpaung (2016 :36) **Wisata adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu Negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada Negara yang sama untuk jangka waktu yang lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya : memanfaatkan waktu luang untuk berkrekreasi hiburan, kesehatan, keagamaan, dan olahraga serta untuk bisnis dan mengunjungi kaum keluarga.**

Aspek utama dalam kepuasan adalah kesetiaan terhadap destinasi dalam hal citra destinasi. Kepuasan wisatawan ditunjukkan dengan ingin kembalinya wisatawan tersebut ke destinasi yang dikunjunginya. Kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata adalah berkaitan dengan pengalaman perjalanan yang terdiri dari Akomodasi, cuaca, lingkungan alam, lingkungan sosial.

2.1.5.1 Indikator Kepuasan Wisatawan

Menurut Tjiptono (2012:37) ada beberapa indikator kepuasan wisata yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian tempat yang diharapkan dan dirasakan oleh setiap para wisatawan, meliputi :

- a. Objek yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh petugas wisata sesuai dengan keinginan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan wisatawan untuk berkunjung kembali, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena kepuasan wisatawan yang diperoleh setelah mengunjungi objek wisata.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan wisatawan untuk merekomendasikan tempat yang telah dikunjungi kepada teman atau keluarga yaitu :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung ke wisata Gundaling Berastagi karena pelayanan yang memuaskan.
- b. menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung ke wisata Gundling Berastagi karena nilai atau manfaat yang didapat setelah setelah berkunjung di Gundaling Berastagi sebuah produk jasa.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Berikut hasil ringkasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama, Judul, Tahun Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|---|---|--|
| 1 | Susi Magdalena Manurung, (2018), Skripsi: Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Objek Pantai Lumban Bul-Bul (Studi Kasus Pantai Lumban Bul-Bul) | X1 : Produk X2 : Price X3 : Promotion X4 : Place X5 : People X6 : Process X7 : Physical Evidence Y : Kepuasan | Bedasarkan hasil pengujian determinasi maka dapat disimpulkan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 64,3 atau 64,3% yang berarti variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, bukti fisik sebesar 64,3% sedangkan sisanya 35,7% dijelaskan oleh variabel lain seperti kualitas produk, loyalitas dan citra merek yang bukan termasuk dalam model regresi penelitian ini. |
| 2 | Nico Demus Sitepu, (2017), Skripsi: Pengaruh Kesesuaian Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berwisata Ke Bukit Gundaling Berastagi. | X1 : Kesesuaian Harga X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan | Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,726 menunjukkan bahwa variabilitas variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel kesesuaian harga dan kualitas pelayanan sebesar 72,6%, sedangkan sisanya 22,4% |

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu (Lanjutan)
(Lanjutan)

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | | dijelaskan variabel lainnya yang tidak diteliti oleh penelitian dalam penelitian ini. |
| 3 | Cenhi Cesilia Simatupangh, (2019), Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Saat Berkunjung Di Destinasi Pantai Binasi Kecamatan Sorkam | X1 : Daya Tarik Wisata X2 : Akomodasi X3 : Kuliner X4 : Transportasi Y : Kepuasan | Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa besarnya keefisien determinasi (R^2) = 0,721. Berarti 72,1% keragaman variabel kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh Daya Tarik, Akomodasi, Kuliner dan Transportasi. Sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. |

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2019)

2.3 Kerangka Kerja Penelitian

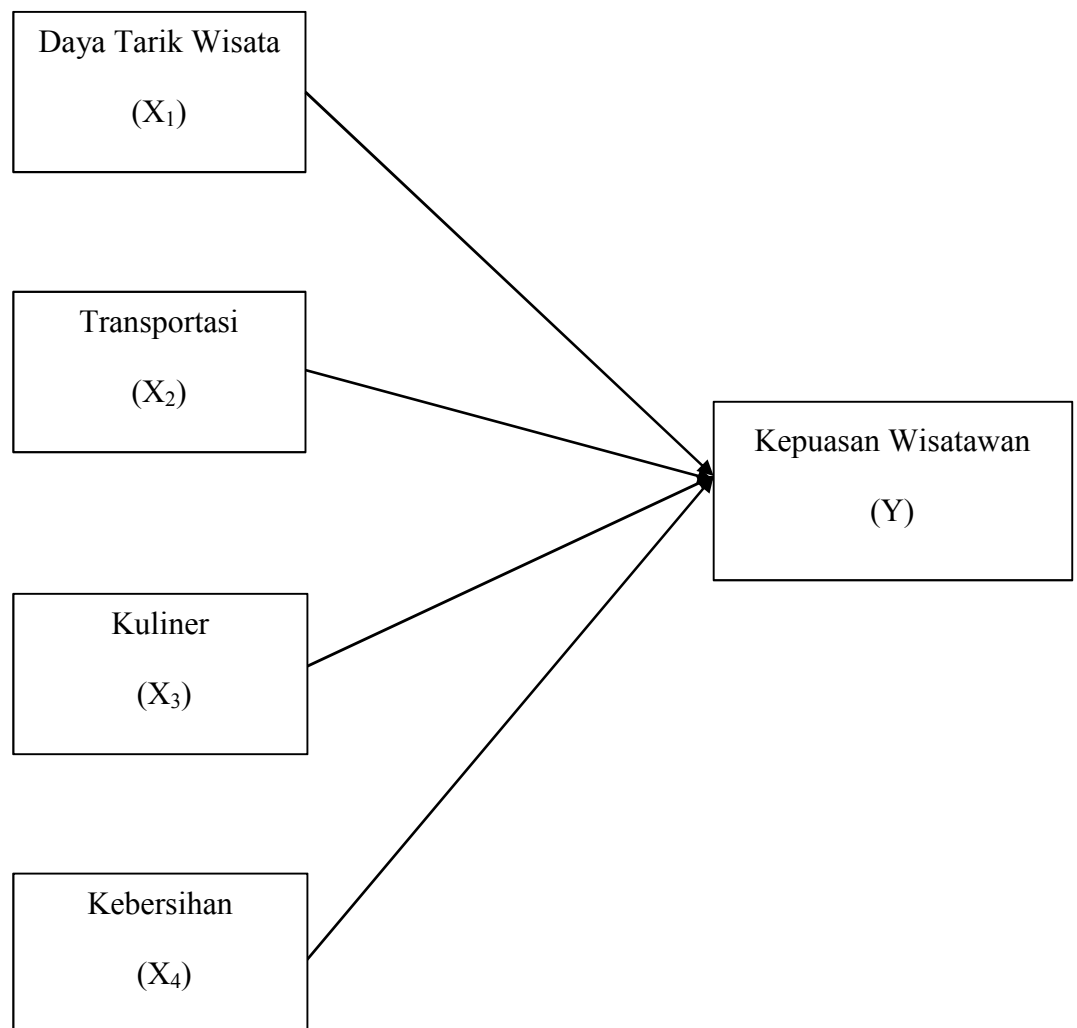
- Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan.
Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hermawan (2017) menyatakan daya tarik wisata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian kearifan pada Gundaling Berastagi diharapkan mampu menghasilkan destinasi yang unik serta bernilai lokal sebagai sebuah keunggulan lokal.
- Pengaruh Transportasi terhadap Kepuasan Wisatawan.
Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami (2009) menyatakan transportasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian transportasi selalu diusahakan perbaikan dan peningkatan, sehingga akan tercapai efisiensi yang lebih baik.
- Pengaruh Kuliner terhadap Kepuasan Wisatawan.
Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Besra (2012) menyatakan kuliner mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, maka pengembangan wisata kuliner dibutuhkan

untuk menunjang keberadaan potensi wisata sebelumnya seperti wisata alam dan wisata budaya.

- Pengaruh Kebersihan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buana dan Sunarta (2015) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian kebersihan wisatawan sangat membantu terpeliharanya kondisi kesehatan masyarakat dan terjaganya keindahan dan kelestarian suatu daerah tujuan wisatawan.

Dengan demikian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu diatas, maka kerangka kerja penelitian adalah



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.4 Rumusan Hipotesis

Dari permasalahan masalah, tujuan penelitian, landasan teori yang telah dituangkan dalam kerangka pemikiran, dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Gundaling Berastagi
2. Transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Gundaling Berastagi
3. Kuliner berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Gundaling Berastagi
4. Kebersihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Gundaling Berastagi
5. Daya tarik, Transportasi, Kuliner, Kebersihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Gundaling Berastagi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Dimana jenis 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 dilaksanakan di wilayah tempat wisata Gundaling Berastagi. Waktu penelitian dimulai pada bulan Mei tahun 2019 yang dimana merupakan proses dimulainya pengerjaan penelitian.

3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang mengunjungi Gundaling Berastagi. Jumlah populasinya dalam penelitian ini tidak terbatas, karena jumlah populasinya adalah yang pernah mengunjungi minimal 2 kali berkunjung selama periode penelitian dari Mei sampai penelitian selesai di bulan September.

3.3.2 Sampel

Didalam penelitian ini yang dijadikan unit analisis dan sebagai unit sampel adalah wisatawan yang berkunjung ke objek Gundaling Berastagi. Responden minimal berumur 15 tahun dan telah mengunjungi Gundaling Berastagi.

Penentuan jumlah sampel minimal pada penelitian ini mengacu pada pertanyaan Hair et al. dalam Alfiani (2016:46) **bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pernyataan yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi $n \times 5$ indikator sampai $n \times 10$**

indikator. Dalam penelitian ini jumlah item pernyataan adalah sebanyak 17 pernyataan, sehingga jumlah responden yang digunakan adalah 85 responden.

3.3.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini teknik sampling ditentukan dari pengunjung wisatawan yang mudah ditemui, dengan tujuan agar dalam memperoleh data lebih cepat dan mudah. Teknik sampling dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012:122) “**sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kepuasan pengunjung, sampel dan sumber datanya adalah orang yang berwisata pada Gundaling Berastagi.**

Adapun kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah usia pengunjung minimal 15 (lima belas) tahun.

3.4 Jenis Data Penelitian

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 wisatawan yang berkunjung ke Gundaling Berastagi dengan frekuensi pernah berkunjung minimal dua kali. Data primer dalam hal ini identitas wisatawan (usia dan jenis kelamin).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan di catat pihak lain. 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 Pengumpulan Data

3.5.1 Metode kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian yang ditunjukkan kepada responden.

3.5.2 Metode Observasi

Kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, objek-objek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Pada tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi. Tahap selanjutnya peneliti harus melakukan observasi berfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlakukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian juga digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

| Variabel | Definisi variable | Indikator | Ukuran |
|-------------------------------|---|---|-----------------|
| Daya tarik wisata (X1) | Daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata. | 1. Keindahan 2. Kebersihan 3. Keramahmataman | Skala Likert |
| Transportasi (X2) | Transportasi merupakan suatu faktor yang cepat dalam menentukan berhasilnya usaha dibidang sektor pariwisata. | 1. Aman 2. Kapasitas 3. Cepat 4. Murah | Skala Likert |
| Kebersihan (X3) | Kebersihan dalam suatu wisata menjadi suatu hal yang sangat penting untuk menarik minat para pengunjung dalam berwisata. Kenyamanan para pengunjung | 1. Tempat sampah 2. Toilet umum 3. Tempat parkir 4. Petugas kebersihan | Skala Likert |

Tabel 3.1
Operasional Variabel (Lanjutan)

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--------------|
| | akan terlihat dengan jelas apabila objek wisatanya bersih dan sejuk untuk dinikmati para wisatawan. | | |
| Kuliner (X4) | Kata kuliner berasal dari komoditas yang berhubungan dengan mengkonsumsi pangan dimana wisatawan dapat memperolehnya sesuai dengan harga dan kualitasnya. | 1. Harga 2. Kualitas Makanan dan Minuman 3. Lokasi | Skala Likert |
| Kepuasan Wisatawan (Y) | Kepuasan wisatawan ditunjukkan dengan ingin kembalinya wisatawan tersebut ke destinasi yang dikunjungi. Kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata adalah berkaitan dengan pengalaman perjalanan yang terdiri dari Akomodasi, cuaca, lingkungan alam, lingkungan sosial. | 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan | Skala Likert |

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2019)

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Dalam skala ini terdapat skala pengukuran Likert, cara ilmiah yang dilakukan penulis untuk meneliti kuesioner. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa instrument atau pertanyaan.

Tabel 3.2

Skala Likert Untuk Pengukuran Ordinal

| Pilihan Jawaban | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu-ragu | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat dari penelitian dengan cara kuesioner merupakan data yang valid atau tidak. Dalam penelitian digunakan kriteria pengujian dengan menggunakan program *SPSS for Windows* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid.
- b. Jika $\Gamma_{hitung} < \Gamma_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan tidak Valid.
- c. Jika $\Gamma_{hitung} > \Gamma_{tabel}$, namun bertanda negatif maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Apakah alat ukur yang digunakan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Pengukuran dilakukan dengan *SPSS for Windows* dengan uji statistik *Cronbach Alpha* dengan kriteria :

- a. Jika $\alpha > 0,60$ maka dinyatakan reliable
- b. Jika $\alpha < 0,60$ maka dinyatakan tidak reliable

3.9. Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat pengujian yang harus dilakukan. Uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.9.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal.

Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

1. Melihat Normal *Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal.
2. Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual suatu pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatterplot.

3.9.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas, maka koefisien menjadi tidak terhingga. salah satu metode untuk mendiagnosa adanya multikolinieritas adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh independen variabel lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF

yang tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

3.10 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang telah ditetapkan, termasuk pengujiannya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif, yaitu data angka atau numeric. Jadi analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan program *Statistical Package Social Sciencess* (SPSS).

3.10.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif data adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana dengan adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel tersebut diambil. Tetapi bila peneliti ini membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial, adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, mean (pengukuran tendensi central), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar defiasi, perhitungan prosentase. Hanya perlu diketahui bahwa dalam analisis korelasi regresi, atau membandingkan dua nilai rata-rata (pupulasi/sampel) atau lebih tidak perlu di uji signifikannya. Jadi secara teknis dapat diketahui bahwa, dalam statiastik deskriptif tidak ada uji signifikan, tidak ada taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi.

3.10.2 Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Uji hipotesis dalam penelitian menggunakan regresi linier berganda. Regresi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Daya Tarik Wisata, Transportasi, Kuliner dan Kebersihan) Terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan). Didalam menganalisis data ini, penulis menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS for Windows*. ada pun persamaan regresi sampelnya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Wisatawan
- a : Konstanta
- X₁ : Daya Tarik Wisata
- X₂ : Transportasi
- X₃ : Kuliner
- X₄ : Kebersihan
- b₁ : Koefisien Regresi daya tarik wisata
- b₂ : Koefisien Regresi transportasi
- b₃ : Koefisien Regresi kuliner
- b₄ : Koefisien Regresi kebersihan
- e : Galat (*distrubance error*)

3.10.3 Uji Parsial (uji -t)

Uji t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Penilaian dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} atau membandingkan angka signifikan dengan $\alpha = 0,05 = 5\%$. Apabila nilai signifikan $> \alpha 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak, yang artinya variabel bebas (independen) secara individual tidak mempengaruhi variabel terikat (dependen). Sebaliknya jika nilai signifikan $< \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, yang artinya variabel bebas (independen) secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

3.10.4 Uji Simultan (uji-F)

Uji-F merupakan uji serentak atau mengetahui variabel bebas (Daya Tarik Wisata, Transportasi, Kebersihan, dan Kuliner) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait (Kepuasan Wisatawan).

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas bauran pemasaran secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan)

H_1 : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas bauran pemasaran secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

Kriteria pengambilan keputusan :

- a) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau probabilitas signifikan (F-value) dari nilai $t < \alpha = 0,05$
- b) H_0 diterima dan H_1 ditolak : bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau probabilitas tidak signifikan (F-value) dari nilai $t > \alpha = 0,05$

3.10.5 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (Daya Tarik Wisata, Transportasi, Kebersihan, dan Kuliner) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan). Jika R^2 semakin mendekati satu maka menjelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang besar. Sebaliknya jika R^2 mendekati nol maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Penelitian ini menggunakan aplikasi *software SPSS For Windows*.