

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Kepariwisataan Indonesia merupakan penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk memacu perkembangan perekonomian dimasa depan. Alasannya, karena aktivitas berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah, dan budaya suatu etnik tertentu. Di Indonesia ada berbagai jenis tempat wisata yang tentunya sering kita kunjungi. Tempat wisata itu antara lain : taman, laut, hutan, pegunungan, pantai dan sebagainya.

Indonesia memiliki 34 Provinsi dan terdiri dari pulau, yang mana di setiap daerah memiliki potensi pariwisata yang memiliki daya tarik tersendiri, Salah satunya di Provinsi Sumatra Utara tidak lepas dari destinasi wisata Danau Toba di Pulau samosir yang indah,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 pusit puhit, Desa wisata tomok, dan Sipincur.

Sipincur Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki daya tarik Wisata berupa keindahan Danau Toba yang dapat dilihat langsung secara luas. Sipincur merupakan dataran tinggi yang luas areanya sekitar 2 hektar dan berada pada ketinggian mencapai 1.213 mdpl. Keunggulan wisatanya yaitu viewnya yang luar biasa untuk melihat Danau Toba, selain itu Sipincur juga ditanami pohon Pinus dan cocok untuk berkembing. Bila ditutup kabut akan menambah keindahan, taman bermain juga tersedia, akses jalan menuju Sipincur cukup baik dan tidak terlalu jauh dengan Bandar silangit.

Tabel 1.1
Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Sipincur (2017)

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN DOMESTIK	JUMLAH WISATAWAN MANCANEGERA
2014	7.300	122
2015	14.600	165
2016	21.900	96
2017	29.200	159

Sumber: Dinas Parawisata Kabupaten Humbang Hasundutan

Dari data diatas terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara walaupun dengan jumlah yang cukup kecil, seperti yang terjadi pada wisatawan mancanegara antara tahun 2014 dan tahun 2015 yang hanya selisih 43 wisatawan, Oleh karena itu perlu di kembangkan jumlah kunjungan wisatawan ini dengan mengembangkan berbagai objek wisata yang telah ada serta menambah jumlah tempat kunjungan wisata. Wisata Sipincur yang mengandalkan keindahan danau toba yang di pandang dari atas dan tanaman pohon pinus yang ada disekitarnya yang membuat semakin indah hal ini telah terbukti berhasil membawa wisata sipincur tetap eksis. Inovasi- inovasi baru yang dilakukan dalam pengelolaan wisata sipincur sebagai daya tarik yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata ditunjukkan dengan keinginan untuk berkunjung kembali. Untuk mengukur kepuasan wisatawan yang dilakukanyaitudaya tarik wisata, fasilitas, keterjangkauan. Pariwisata juga tidak lepas dari objek daya tarik wisata, karena objek dan daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisata. Melihat dari hal tersebut daya tarik wisata yang dimiliki oleh Sipincur adalah dapat memandangi Danau Toba secara langsung dari Sipincur, dan menjadi spot foto utama bagi wisatawan karena pemandangan yang indah. Dapat dilihat dari gambar 1.1 keadaan Sipincur saat ini.



Gambar 1.1 daya tarik wisata

Pada lokasi Objek wisata Sipincur, inilah salah satu daya tarik wisata Sipincur yaitu danau Toba yang memiliki keindahan dan terdapat pulau kecil yang menambah daya tarik untuk berkunjung ketempat tersebut.



Gambar 1.2 daya tarik wisata

Pada gambar diatas merupakan salah satu spot foto yang diminati pengunjung, dan dapat disimpulkan daya tarik wisata Sipincur merupakan keindahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik perhatian wisatawan.

Keterjangkaun tidak hanya tergantung pada jarak tetapi juga tergantung pada sarana dan prasarana penunjang. Sarana dan prasarana objek wisata Sipincur masih belum memadai. pada suatu objek wisata tranportasi juga dapat dilihat dari jarak yang di tempuh, Transportasi yang digunakan adalah kendaraan pribadi, sepeda motor, mobil rental dan sebagainya. Namun masalah dalam keterjangkauan ini adalah tranportasi umum untuk menuju ketempat wisata belum ada.

Namun masalah fasilitas umum yang kurangnya tatanan yang tepat, toilet yang dibiarkan kotor, parkir liar yang masih ada. Kondisi-kondisi pengelolaan seperti diatas jika di biarkan tentu akan menambahkan persepsi buruk bagi calon wisatawan, Karena apa yang di sediakan masih dibuat ala kadarnya, kurang terawat bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan.

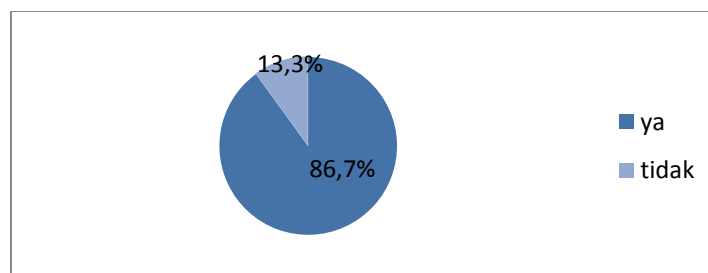


Gambar 1.3 fasilitas

Pada gambar diatas merupakan salah satu fasilitas yang tersedia di Sipincur,dan termasuk juga sebagai daya tarik wisata bagi anak-anak yang berkunjung.Pohon pinus yang berada ditempat tersebut merupakan fasilitas utama yang membuat pengunjung nyaman.

Berdasarkan prasarvei yang dilakukan pada wisatawan Sipincur Humbang Hasundutan pada february 2020 terhadap 30 wisatawan yang berkunjung. Adapun hasil menggambarkan Daya Tarik Wisata sebagai berikut :

Daya Tarik Wisata



Sumber :Diolah oleh peneliti 2020

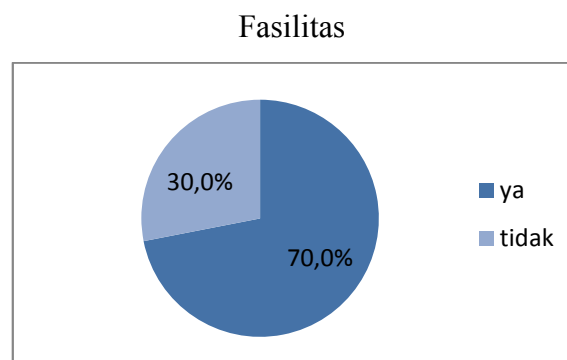
Gambar 1.4

Hasil prasarvei daya tarik wisata

Faktor yang mempengaruhi daya tarik wisata dalam penelitian ini adalah Kepuasan wisatawan . Kepuasan wisatawan mengenai keindahan dan

pemandangan yang bagus sehingga konsumen tertarik untuk berkunjung kembali. Berdasarkan hasil prasurvei kepada 30 wisatawan Sipincur Humbang Hasundutan dengan memberikan pertanyaan terbuka mengenai “Setelah saudara berkunjung ke Sipincur, Apakah saudara tertarik terhadap keindahan Sipincur?”. Hasil dari prasurvei menunjukkan bahwa sebagian wisatawan 86,7% menjawab bahwa Sipincur Humbang Hasundutan memiliki daya tarik wisata. Sedangkan sebagian wisatawan 13,7% menjawab bahwa Sipincur Humbang Hasundutan tidak memiliki daya tarik wisata. Dapat disimpulkan bahwa Sipincur Humbang Hasundutan memiliki keindahan dan daya tarik wisata terhadap Sipincur.

Berdasarkan Fasilitas melakukan prasurvei di Sipincur Humbang Hasundutan terhadap 30 wisatawan Sipincur. Adapun berdasarkan fasilitas dibawah ini :



Sumber : Diolah oleh peneliti 2020

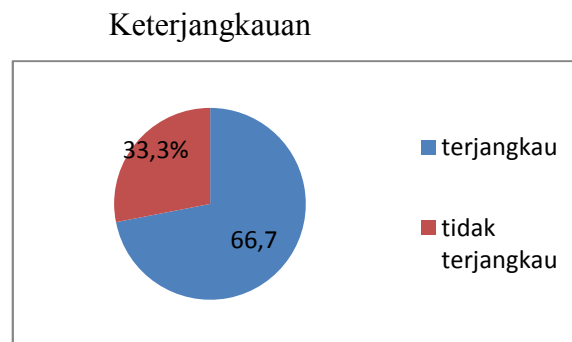
Gamabar 1.5

Hasil prasurvei fasilitas

Berdasarkan hasil prasurvei kepada 30 wisatawan Sipincur Humbang Hasundutan dengan memberikan pertanyaan terbuka mengenai “Setelah menikmati fasilitas yang telah tersedia, Apakah saudara nyaman terhadap fasilitas tersebut?”. Hasil dari prasurvei menunjukkan bahwa sebagian wisatawan 70,0% menjawab bahwa Sipincur Humbang Hasundutan memiliki fasilitas baik. Sedangkan sebagian wisatawan 30,0% menjawab bahwa Sipincur Humbang Hasundutan tidak memiliki fasilitas yang baik. Dapat disimpulkan bahwa Sipincur Humbang

Hasudutan memiliki fasilitas baik di gunakan. Sebelum berkunjung wisatawan sudah mencari tau informasi tentang Sipincur.

Berdasarkan Keterjangkauan melakukan prasurvei di Sipincur Humbang Hasundutan terhadap 30 wisatawan Sipincur. Adapun berdasarkan Keterjangkauan dibawah ini :



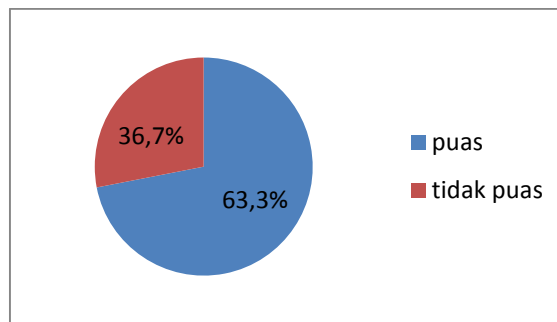
Sumber : Diolah oleh peneliti 2020

Gambar 1.6

Hasil prasurvei Keterjangkaun

Berdasarkan hasil prasurvei kepada 30 wisatawan Sipicur Humbang Hasundutan dengan memberikan pertanyaan terbuka mengenai “ Bagaimana menurut saudara jarak tempuh dan tranfortasi menuju wisata sipincur ?” .Hasil dari prasurvei menunjukkan bahwa sebagian wisatawan 66,7% menjawab bahwa untuk menuju wisata Sipincur dengan jarak tempuh atau menggunakan tranfortasi terjangkau. Sedangkan sebagian wisatawan 33,3% menjawab bahwa untuk menuju wisata Sipincur dengan jarak tempuh atau tranfortasi tidak terjangkau. Dapat disimpulkan bahwa Sipincur Humbang Hasudutan memiliki jarak tempuh dan tranfortasi yang terjangkau.

Kepuasan Wisatawan



Sumber: Diolahpeneliti2020

Gambar 1.7

Hasil prasurvei Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil prasurvei diatas dilakukan kepada 30 wisatawan Sipicur Humbang Hasundutan dengan memberikan terbuka mengenai “ Apakah saudara merasa puas terhadap daya tarik wisata , fasilitas yang tersedia, dan keterjangkauan tranportasi yang ada di Sipincur ?” .Hasil dari prasurvei menunjukkan bahwa sebagian wisatawan 63,3% menjawab bahwa wisatawan merasa senang berkunjung dan merasa puas. Sedangkan sebagian wisatawan 36,7% menjawab bahwa wisatawan merasa tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa pengunjung Sipincur merasa puas setelah berkunjung. Sebelum berkunjung wisatawan sudah mencari tau informasi tentang Sipincur.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian tertarik untuk mengaji lebih jauh tentang **“PengaruhDayaTarikWisata, Fasilitas, Keterjangkauan TerhadapKepuasanWisatawanPadaDestinasiWisataSipincurHumbangHasundutan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan ?

2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan ?
3. Bagaimana pengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan ?
4. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata, Fasilitas, Keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan.
2. Mengetahuidan menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan.
3. Mengetahuidan menganalisa pengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi Sipincur Humbang Hasundutan.
4. Mengetahuidan menganalisa pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, Keterjangkauan terhadap Kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Sipincur 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.

2. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan

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 Objek Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pijakan objek wisata dalam membuat perencanaan program-program dimasa mendatang. Khususnya untuk memasarkan objek wisata tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan teori

2.1.1 Kepuasan wisatawan

Menurut Engel et.al(1990) Dalam Tjiptono (2018:354).Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.Menurut Basiya dan Rozak (2012:3)Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran kinerja organisasi non finansial yang mempunyai kontribusi sangat signifikan terhadap keberhasilan tujuan organisasi bisnis.

Menurut Novita sari (2016)Kepuasan Pelanggan merupakan tantangan bisnis yang sangat penting. Baik untuk membuka bisnis baru atau untuk mempertahankan kelangsungan bisnis yang sudah ada. Untuk memenangkan persaingan, setiap perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung agar dapat tercipta loyalitas pelanggan.

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada dibawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan wisatawan amat puas atau senang. Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan- perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut.

2.1.2 Indikator Kepuasan Wisatawan

Menurut Baharuddin et, al (2016:109) Adapun indikator mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu :

1. Pemandangan

Pemandangan yang terdapat di Sipincur tidak kalah saing dengan wisata lainnya. Daya tarik sipincur ini memiliki keindahan tersendiri yaitu pemandangan Danau Toba yang dilihat secara langsung dan sport foto yang indah, sehingga aman untuk bermain bersama anak-anak dan keluarga.

2. Kenyamanan

kenyamanan ialah perasaan wisatawan atas kenyamanan lingkungan daerah wisata selama berekreasi, sebagai manifestasi intensitas kualitas pelayanan kenyamanan yang telah diberikan penyedia untuk wisatawan selama berwisata.

3. Fasilitas yang tersedia

Fasilitas yang tersedia di Sipincur adalah tersedianya toilet, tempat parkir, tempat bermain anak, kantindan lainnya).

2.2 Daya tarik wisata

Daya tarik wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Menurut Gunn (1988) dalam Nasution (2018) bahwa daya tarik wisata dapat dipilih berdasarkan kaerakter khasnya. Daya tarik wisata yang terkait pada lokasi, tidak dapat dipindahkan dan dapat dinikmati hanya ditempat keberadaannya, dapat dilihat dan dinikmati tanpa dipersiapkan terlebih dahulu.

Menurut Utama(2017: 142). Pengertian yang di berikan di atas tentang daya tarik wisata, maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan.

Pengertian yang di berikan di atas tentang daya tarik wisata, maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan. Dan daya tarik wisata ini kurang kuat untuk menahan wisatawan agar tinggal lebih lama dan menarik wisatawan agar datang kembali. Maka dari itu daya tarik harus kuat dengan suguhan

2.2.1 Indikator daya tarik wisata

Menurut Spillane (2002) dalam Nuraeni (2014 : 6) adapun yang menjadi indikator daya tarik wisata, yaitu:

1. keindahan Wisata sipincur merupakan daya tarik wisata di Kecamatan pearung yang memiliki Pemandangan yang tidak kalah dengan pemandangan lain. Hal ini disebabkan karena daya tarik wisata tersebut, pemandangan pulau samosir sebagai daya tarik tersendiri di tempat wisata tersebut.
2. kebersihan Kalau banyak sampah akan mengurangi keindahan sebuah objek wisata, apalagi bagi wisatawan yang ingin mengabadikan keindahan gambar pengunjung selain menikmati keindahan juga ikut berperan dalam menjaga kebersihan lingkungan.
3. keramah tamahan Kualitas pelayanan dan keramah tamahan yang dirasakan dari pariwisata untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali.

2.3 Fasilitas

Menurut Tjiptono (2018:159) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Menurut Faradisa, dkk (2016) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik guna menunjang

kebutuhan konsumen agar konsumen merasa lebih nyaman dan kebutuhan konsumen terpenuhi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan Banyak wisatawan tertarik untuk mengunjungi daerah tempat wisata karena terdapat fasilitas yang cukup memadai, bahkan beberapa orang mungkin akan mencari tahu fasilitas yang diinginkan sebelum mengunjungi daerah tempat wisata yang akan dituju. ketika fasilitas wisata dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para pengunjung, akan menjadi dasar yang baik untuk mereka melakukan kunjungan kembali di masa yang akan datang dan kesediaan mereka untuk menceritakan hal-hal positif kepada orang lain dengan kata lain terciptanya loyalitas.

2.3.1 Indikator fasilitas

Menurut Yoeti (2003) dalam sulistiyana (2015) pada penelitian ini indikator fasilitas yang digunakan adalah :

1. Pusat informasi adalah sebagai tempat informasi yang mampu memberi informasi yang benar- benar penting. Dan menerima pertanyaan dan menyediakan jawaban.
2. Tempat parkir adalah tempat yang sudah ditentukan. Baik setiap kendaraan yang berhenti dengan rambu lalu lintas ataupun tidak, serta tidak semata- mata untuk kepentingan menaikkan atau memurunkan orang/barang.
3. Toilet adalah fasilitas yang disediakan untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan sebagainya. Dan semua wisatawan bebas menggunakan toilet tersebut.

2.4 Keterjangkauan

Menurut Wanda dan Pangestuti (2018) Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi. Menurut Sunaryo (2013:30) Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah segenap fasilitas dan moda angkutan yang memungkinkan

dan memudahkan serta membuat nyaman wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan Keterjangkauan adalah jarak tempuh yang digunakan menggunakan alat tranfortasi, akses jalan yang baik tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana tranfortasi lingkungan. Papan petunjuk arah adalah mempermudah masyarakat suatu tanda yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan yang untuk mengunjungi atau mengetahui tempat wisata yang dituju. aksesibilitas (keterjangkauan) memiliki dua dimensi, yaitu : ketersediaan, kenyamanan.

2.4.1 Indikator Keterjangkaun

Menurut fidel miro (2009:20) faktor-faktor / Indikator Keterjangkauan (aksesibilitas) meliputi:

1. Faktor waktu tempuh

Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediannya prasarana tranfortasi dan sarana transportasi yang dihandalkan.

2. Faktor biaya/ ongkos perjalanan

Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.

3. Faktor intensitas (kepadatan) guna lahan

Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan berbagai macam kegiatan

2.5 Tinjauan Empiris

Untuk melakukan penelitian tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan tujuan memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan. membantu penulis untuk dijadikan sabagai 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.

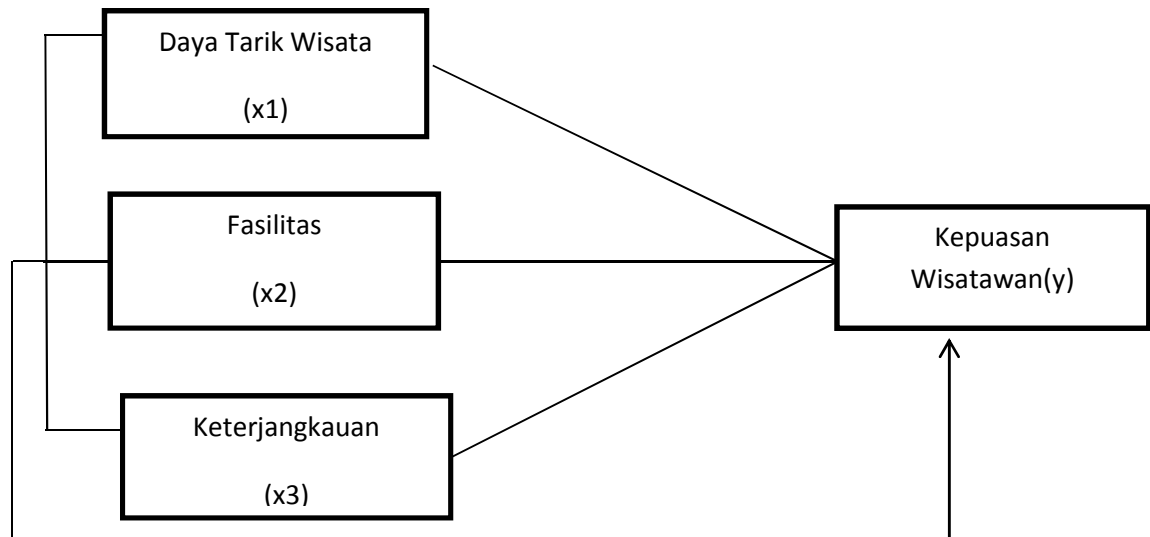
Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama, Judul , Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Sulistiyana, (2017), Dalam Jurnal: Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	X1: Fasilitas Wisata X2: Harga Y: Kepuasan Konsumen	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung
2.	Laila Wahida Rahma Nasution, (2018), Skripsi: Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Kota Berastagi	X1: Daya Tarik Wisata X2: Pengangkutan X3: Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pengunjung	Daya tarik produk wisata dan pengangkutan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Kualitas pengunjung berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang
3.	Novita Sari (2016), jurnal: Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner Di Objek Wisata Pantai Indah Selatbaru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	X1: <i>Expectations</i> X2: <i>Performance</i> X3: <i>Comparison</i> X4: <i>Confirmation/ disconfirmation</i> Y: Kepuasan Wisatawan	Terdapat pengaruh positif antara <i>expectations</i> , <i>performance</i> , <i>comparison</i> , <i>confirmation/ disconfirmation</i> terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Sumber: (Rezki Teguh Sulistiyana(2017), Laila Wahida Rahma Nasution(2018), Novita Sari (2016))

2.6 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 2.1
Kerangka pemikiran teoritis

2.7 Perumusan 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 sipincur humbang hasundutan.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan sipincur humbang hasundutan.
3. Keterjangkauan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan sipincur humbang hasundutan.
4. Daya tarik wisata, Fasilitas, keterjangkauan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan sipincur humbang hasundutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam Jenis penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian kuantitatif, dengan menggunakan angket (kuesioner) sebagai alat dalam pengumpulan data. Menurut Sugiono (2016:193) adalah daftar teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dimana desain yang digunakan adalah statistic deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah tempat wisata sipincur humbang hasudutan. waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober tahun 2019 merupakan sampai dengan selesai.

3.3 Populasi Dan Sampel Teknik Sampling

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. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung minimal 2 kali ke Objek Wisata Sipincur.

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi(Kuncoro 2013:118).Kriteriayang ditetapkan penulis untuk pemilihan sampel penelitian ini adalah mereka wisatawan yang sedang berada di lokasi Wisata Sipincur. Kajian penelitian untuk kelas bisnis dan manajemen memberikan syarat dalam pengambilan ukuran sampel minimal, yaitu:Penelitian korelasi, jumlah sampel minimum adalah 30 sample. Menurut Ferdinand (2014:109) yaitu: ukuran sampel

yang sesuai adalah antara 100-200. Ferdinand menyebutkan bahwa “ pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indicator kali 5 sampai 10. Bila terdapat 14 indikator , besar sampel adalah antara 100-200”. Untuk penelitian ini, maka jumlah sampel yng diambil adalah :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= \text{jumlah parameter} \times 5 \text{ sampai dengan } 10 \\ &= 12 \times 5 \\ &= 60 \end{aligned}$$

3.4. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah salah satu desain sampel nonprobabilitas yaitu, *purposive sampling* ,dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Karakteristik anggota sampel yang dimaksudkan adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke sipincur humbang hasundutan.

3.5. Jenis Data Penelitian

Penelitian ini membutuhkan data yang dianalisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan kerja terhadap kedisiplinan pengawai. Oleh karena itu, penulis mengambil dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan sendiri dengan penelitian secara langsung melalui wawancara, observasi dan angket atau kuesioner

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh bukan dari peneliti sendiri melainkan dikumpul oleh orang lain, seperti dokumentasi suatu instansi, internet dan riset kepustakaan yang dimaksudkan untuk mendapat informasi penting lainnya.

Untuk memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan data primer dan sekunder. Penulis menggunakan data primer dengan melakukan kuesioner dan skala pengukuran pada destinasi Wisata

Sipincur. Selain data primer penulis menggunakan data sekunder dengan memperoleh gambar pemandangan.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Metode kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini di dapatkan langsung dari pengisian yang ditujukan kepada responden.

3.7. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Dalam skala ini terdapat skala pengukuran likert, cara inilah yang dilakukan penulis untuk meneliti kusioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena.

Tabel 3.1
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. 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. 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran
Daya tarik wisata (x1)	Utama (2017). Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu di 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 dilihat oleh wisatawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keindahan wisata 2. Kebersihan 3. Keramahan 	Skala Likert
Fasilitas (x2)	Faradisa, dkk (2016) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik guna menunjang kebutuhan konsumen agar konsumen merasa lebih nyaman dan kebutuhan konsumen terpenuhi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pusat informasi 2. Tempat parkir 3. Toilet 	Skala likert

Keterjangkauan (x3)	Wanda dan Pangestuti (2018) Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi.	1. Faktor waktu tempuh 2. Faktor biaya/ ongkos perjalanan 3. Faktor intensitas (kepadatan) guna lahan	Skala Likert
Kepuasan wisatawan (y)	Novita sari (2016) Kepuasan Pelanggan merupakan tantangan bisnis yang sangat penting. Baik untuk membuka bisnis baru atau untuk mempertahankan kelangsungan bisnis yang sudah ada. Untuk memenangkan persaingan, setiap perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung agar dapat tercipta loyalitas pelanggan.	1. Pemandangan 2. Kenyamanan 3. fasilitas yang tersedia	Skala Likert

Sumber : (Utama (2017) , Kotler (2009), Sunaryo (2013), Daryanto dan Ismanto (2015))

3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koesioner. Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik berikut ini (Sunyoto 2013:86)

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.
- c. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, namun bertanda negatif maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima.

3.9.2. Uji Reabilitas

Reliabilitas artinya tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliable). Alat ukur dinyatakan reliabel jika memberikan pengukuran yang sama, meski dilakukan berulang kali dengan asumsi tidak adanya perubahan pada apa yang diukur. Untuk mengukur antara jawaban dengan pertanyaan dapat dilakukan dengan syarat sebagai berikut ini (Sunyoto 2013:81)

- a. Jika nilai $a >$ atau $= r_{tabel}$ maka instrument penelitian dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai $a <$ r_{tabel} maka instrument penelitian dikatakan tidak reliabel.
- c. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (cukup baik), dandiatas 0,8 (baik).

3.10. Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu diadakan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat pengujian yang harus dilakukan. Uji normalitas, uji heterosdasitas. 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 nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada residualnya, Menurut Kurniawan (2014: 156).

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 distribusinormal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normalmaka plot data akan mengikuti garis diagonal.
- 2) Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengandistribusi normal.

Kriteria uji normalitas :

Apabila $p\text{-value (Pv)} < \alpha (0,05)$ artinya data tidak berdistribusi normal

Apabila $p\text{-value (Pv)} > \alpha (0,05)$ artinya data berdistribusi normal

3.10.2. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatterplot dan prediksi variabel dependen dengan residunya, dengan memplotkan

nilai prediksi dengan nilai residualnya. Heteroskedastisitas akan muncul jika terdapat pola tertentu antara keduanya, seperti gelombang atau menyempit atau melebar antara keduanya (Ghozali 2016:134).

3.10.3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance, dimana nilai tolerance mendekati 1 atau tidak kurang dari 0,10 serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali 2016:103).

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable bebas (Daya Tarik, Fasilitas, Keterjangkauan,) terhadap variabel terikat (keputusan konsumen/wisatawan). Di dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan bantuan aplikasi Software SPSS for Windows. Adapun menurut Kurniawan (2014: 194) persamaan regresi linear multiple adalah model persamaan regresi linear dengan variabel bebas lebih dari satu. Bentuk umum persamaan ini antara lain:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan wisatawan

a = konstanta

x_1 = Daya Tarik b_1 = Koefisien Regresi daya tarik

x_2 = Fasilitas b_2 = Koefisien Regresi fasilitas

x_3 = Keterjangkauan b_3 = Koefisien Regresi keterjangkauan

e = galat (disturbance error)

3.11.2 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 ttabel 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).

3.11.3 Uji Simultan (uji-F)

Uji-F merupakan uji serentak atau mengetahui variabel bebas (Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Keterjangkauan) 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 signifikansi (F-value) dari nilai $t < \alpha = 0,05$
- b) H_0 diterima dan H_1 ditolak : bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau probabilitas tidak signifikansi (F-value) dari nilai $t > \alpha = 0,05$

3.11.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Keterjangkauan) 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.