

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki daya tarik yang cukup besar di Indonesia, sehingga banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung. Bahkan tidak hanya wisatawan lokal yang tertarik, tempat wisata yang beragam jenisnya itu pun mampu menarik banyaknya wisatawan asing untuk datang. Terlebih lagi Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar yang terdiri dari ribuan pulau membuat tempat wisata yang ada di setiap tempat pun beragam, sehingga tidak heran Indonesia tidak lagi hanya sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai tujuan destinasi wisata.

Salah satu tempat wisata yang terdapat di Sumatera Utara yang ada di daerah Pangeparean Porsea Kabupaten Toba Samosir. Tempat tersebut banyak mendapat kunjungan dari para wisatawan yang datang untuk menikmati wisata alam maupun wisata buatan yang terdapat di sana.

Kabupaten Toba Samosir merupakan salah satu daerah di Sumatera Utara yang memiliki beberapa tempat wisata yang menarik untuk dikunjungi. Salah satu daya tarik sektor pariwisata di Kabupaten Toba Samosir adalah wisata alam. Pemerintah Kabupaten Toba Samosir masih mengusahakan untuk terus meningkatkan sektor pariwisata.

Salah satu objek wisata di Kabupaten Toba Samosir yang memiliki prospek cukup potensial untuk dikelola dan dikembangkan adalah Pantai Pasir Putih. Objek Pantai Pasir Putih adalah salah satu aset wisata alam di Kabupaten Toba Samosir yang mempunyai daya tarik tinggi dan paling diminati dengan suasana dan pemandangannya yang masih asri yang berada dikawasan Desa Pangeparean II, Kecamatan Porsea, Kabupaten Toba Samosir. Pantai Pasir Putih ini merupakan objek wisata favorit sekaligus wisata andalan yang diharapkan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisata mancanegara.

Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di Pantai Pasir Putih Pangeparean Porsea yaitu, fasilitas bermain di pantai ini cukup lengkap ada banana

boat, perahu karet, ban, area bermain anak-anak, tempat makan dan tempat bersantai. Diantaranya pasir putih ini juga tersedia pondok peristirahatan seperti gazebo, toilet, air bersih, listrik, areal parkir yang luas, jalan beraspal, dan lain-lain. Dengan adanya sarana dan prasarana yang telah disiapkan oleh pihak pengelola, maka akan membuat wisatawan merasa nyaman ketika berkunjung ke objek wisata pantai pasir putih. Akan tetapi dibalik rasa kenyamanan tersebut, wisatawan juga bisa merasakan hal sebaliknya apabila sarana dan prasarananya tidak dirawat dengan baik.

Seperti halnya di Pantai Pasir Putih, sarana dan prasarana sudah cukup baik. Tapi jika dilihat dari segi perawatan fasilitas, bisa dikatakan pihak pengelola belum berhasil terbukti dengan adanya sebagian fasilitas yang mengalami kerusakan tapi belum dilakukan perbaikan. Adapun sarana yang dimaksud penulis dalam hal ini seperti perahu karet, area bermain anak-anak, toilet dan sebagainya. Akses untuk datang ke lokasi ini juga kurang memadai hal ini dikarenakan masih minimnya kendaraan umum seperti angkutan umum, ataupun sebagainya. Maka apabila ingin berkunjung ke pantai ini harus menggunakan kendaraan pribadi. Rusaknya sarana dan prasarana pendukung di suatu objek wisata membuat wisatawan yang datang berkunjung merasa tidak nyaman dan hal itu bisa berdampak terhadap menurunnya jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata Pantai Pasir Putih.

Kondisi seperti ini memang ironis mengingat potensi yang dimiliki oleh Pantai Pasir Putih Pangeparean Porsea sangat menjanjikan, tetapi belum dikelola secara optimal dan profesional. Hal ini seharusnya menjadi perhatian utama bagi seluruh pihak pengelola Pantai Pasir Putih Pangeparean Porsea yang bersifat perseorangan dan berada di bawah naungan pemerintah Kabupaten Toba Samosir melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Untuk itu, maka berbagai perubahan yang terjadi harus disikapi dan diantisipasi secara dini oleh pihak pengelola Pantai Pasir Putih Pangeparean Posea dan pemerintah daerah dengan menerapkan strategi yang efektif guna memanfaatkan kekuatan internal yang dimiliki dan mempertimbangkan pengaruh eksternal.

Objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea menawarkan daya tarik wisata baik dari segi atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan jasa pendukung pariwisatanya. Daya tarik wisata ini nantinya akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan wisatawan selama dan sesudah berwisata pada objek wisata tersebut. Sejalan dengan itu kepuasan yang didapatkan oleh wisatawan akan berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata Pantai.

Kepuasan wisatawan adalah salah satu faktornya, dimana jika kepuasan wisatawan meningkat maka otomatis akan mempengaruhi berkembang atau tidaknya sektor pariwisata tersebut. Wisatawan akan melirik objek wisata yang memiliki daya tarik untuk didatangi. Faktor lain agar pengembangan destinasi pariwisata sesuai dengan apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah dengan cara memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan sebagai pembeli atau penikmat jasa dapat dipertimbangkan melalui penilaian keseluruhan wisatawan. Penilaian tersebut berkaitan dengan kualitas hasil dari destinasi pariwisata yang diperoleh oleh wisatawan. Pengembangan destinasi Pantai Pasir Putih Parparean Porsea yang baik, tentunya dapat membuat wisatawan merasa puas dan kemudian dapat membuat wisatawan berencana untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan destinasi pariwisata terkait ke orang lain. Perilaku wisatawan setelah berkunjung tersebut dapat disebut dengan loyalitas wisatawan.

Menganalisis kepuasan wisatawan sangat perlu dilakukan, karena kepuasan pengunjung atas suatu jasa tertentu akan berbeda pula, bisa jadi jasa yang ditawarkan dianggap memuaskan pada saat sekarang tetapi belum tentu memuaskan pada masa yang akan datang. Pihak pengelola objek wisata tersebut diharapkan akan lebih tanggap mendengar masukan wisatawan.

Gambar 1.1
Hasil Kuesioner Pra Survei Kepuasan Wisatawan



Sumber: Diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan hasil pra survei terhadap 30 responden yang berkunjung ke objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea dengan memberikan pertanyaan “ Apakah ketersediaan sarana dan prasarana Pantai Pasir Putih Parparean Porsea sudah memberikan kepuasan kepada wisatawan yang datang ke tempat wisata Pantai Pasir Putih Porsea?” hasil pra survei menunjukkan bahwa 93,3% responden menjawab iya sedangkan 6,7% responden menjawab tidak. Dari hasil pra survei diatas dapat disimpulkan bahwa setiap wisatawan merasa nyaman, aman dan puas berkunjung ke objek wisata Pantai Pasir Putih Porsea.

Peningkatan sarana dan prasarana pariwisata pada kawasan wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea dimaksudkan untuk meningkatkan potensi yang ada dikawasan tersebut seperti pemandangan laut dengan hamparan pasir putih serta kesejukan alam hingga menikmati panorama matahari tenggelam, sehingga dapat meningkatkan kualitas objek wisata maupun kualitas lingkungan sekitar kawasan objek wisata. Semakin banyak wisatawan yang berkunjung maka semakin besar pula meningkatnya pendapatannya. Di Kabupaten Toba Samosir, jumlah wisatawan setiap tahunnya yang mengunjungi Wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea dari tahun 2018-2020 jumlah pengunjung tersebut disajikan dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengunjung Pantai Pasir Putih Parparean Porsea tahun 2018-2020

Tahun	Pengunjung
2018	18.276 orang
2019	49.901 orang
2020	27.269 orang

Sumber: Data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Toba Samosir tahun 2018-2020

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, pada tahun 2018-2020 jumlah wisatawan mengalami peningkatan pada tahun 2018-2019, dimana sama-sama mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah pengunjung 18.276 orang dan pada tahun selanjutnya yaitu pada tahun 2019 jumlah pengunjung meningkat menjadi 49.901 orang dan pada tahun 2020 terjadi pandemic covid-19 dengan jumlah pengunjung yang menurun menjadi 27.269 orang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Porsea”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana pariwisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata alam Pantai Pasir Putih Parparean Porsea di Kabupaten Toba Samosir?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana pariwisata terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata alam Pantai Pasir Putih Parparean di Kabupaten Toba Samosir.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan dan mampu diterapkan didunia kerja.
2. Bagi pihak Pengelola pariwisata, sebagai bahan masukan agar dapat lebih kreatif melakukan pembangunan yang menarik perhatian pengunjung.
3. Bagi prodi manajemen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Pemasaran Pariwisata serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Wisatawan

Wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan baik secara individu maupun kelompok sejauh minimal 80 km dalam waktu lebih dari 24 jam dengan tujuan untuk mencari kesenangan, rekreasi di objek / destinasi wisata (Isdarmanto 2016:6).

Wisatawan ketika akan melakukan kunjungan wisata pada suatu objek wisata apabila terdapat faktor yang menjadi motivasi wisatawan untuk melakukan kunjungan tersebut. Keberhasilan suatu objek wisata tergantung dari komponen atau produk wisata yang ditawarkan kepada wisatawan. Wisatawan terbagi atas dua kategori yaitu:

1. Wisatawan mancanegara (Internasional) yaitu wisatawan dari berbagai Negara lain yang berkunjung ke wilayah Negara X, dan warga Negara X yang berwisata ke luar wilayah Negara X.
2. Wisatawan nasional (domestik) yaitu wisatawan yang melakukan kegiatan wisata di dalam wilayah Negara X. Di Indonesia, wisatawan domestik terdiri atas wisatawan nusantara dan wisatawan domestik asing. Wisatawan nusantara adalah warga Negara Indonesia yang berwisata di dalam wilayah negara Indonesia. Sedangkan wisatawan domestik asing adalah warga negara asing yang tinggal di Indonesia dan berwisata di dalam wilayah Indonesia.

2.2 Ketersediaan Sarana dan Prasarana Wisata

Sarana dan prasarana wisata yang baik merupakan salah satu indikator perkembangan pariwisata. Sarana dan prasarana pariwisata yang lancar merupakan salah satu indikator perkembangan pariwisata.

Ketersediaan sarana dan prasarana akan memperkuat daya tarik daerah wisata yang bersangkutan. Sebaik dan semenarik suatu atraksi yang ditampilkan oleh daerah wisata, belum akan memuaskan wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata karena masih ada faktor lain yang menjadi pertimbangan

menyangkut fasilitas-fasilitas penunjang yang memungkinkan mereka dapat menikmati kenyamanan, keamanan, dan lainnya. Terpenuhinya syarat tersebut tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana seperti jalan raya, hotel, pusat perbelanjaan, bank, kantor pos, dan lainnya.

Sarana wisata adalah sarana yang dibutuhkan oleh wisatawan, dari aspek ekonomi yang merupakan berbagai fasilitas amenities yang selalu diperlukan atau dibutuhkan langsung oleh wisatawan (Isdarmanto 2016:34). Sarana wisata sebenarnya tidak langsung terkait dengan pariwisata, tetapi sering menjadi bagian dari kebutuhan wisatawan. Amenitas fungsinya adalah memenuhi kebutuhan wisatawan selama tinggal untuk sementara waktu di daerah wisata yang dikunjungi. Salah satu faktor yang dapat mendorong wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata yaitu adanya sarana wisata yang memberikan kemudahan berwisata.

Prasarana wisata adalah sarana pendukung pariwisata yang secara tidak langsung sangat dibutuhkan oleh wisatawan (Isdarmanto 2016:50). Prasarana pariwisata secara langsung maupun tidak langsung merupakan pendukung pemenuhan kebutuhan wisatawan yang sangat utama dan harus dikelola dengan sebaik-baiknya dan secara profesional. Keberadaan sarana dan prasarana wisata tersebut sangat menentukan dan berperan penting sebagai daya tarik utama wisatawan untuk mau datang berkunjung kembali. Sehingga manakala sarana prasarana tersebut kurang memadai dapat menciptakan image negatif yang merusak pencitraan dalam pemasaran selanjutnya.

2.2.1 Indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana Wisata

Menurut Isdarmanto (2016:34), indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana yaitu:

1. Sarana pokok (*main tourism superstructure*)

Sarana pokok kepariwisataan adalah perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada kedatangan orang yang melakukan perjalanan wisata. Yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah:

- a. Angkutan wisata
 - b. Rumah makan / restoran
 - c. Hotel
 - d. Akomodasi
 - e. Atraksi wisata
2. Sarana Pelengkap Kepariwisataaan (*Supplementing Tourism Superstructure*)
- Yaitu perusahaan-perusahaan atau tempat-tempat yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi yang fungsinya tidak hanya melengkapi sarana pokok kepariwisataan dapat lebih lama tinggal pada suatu daerah tujuan wisata. Yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah:
- a. Sarana Olahraga
 - b. Sarana pariwisata sekunder, dan amusement lainnya.
3. Sarana Penunjang Kepariwisataaan (*Supporting Tourism Superstructure*)
- Sarana pelengkap dan sarana pokok dan berfungsi tidak hanya membuat wisatawan lebih lama tinggal pada suatu daerah tujuan wisata, tetapi memiliki fungsi lain yaitu, membuat wisatawan atau pengunjung daerah tujuan wisata lebih banyak mengeluarkan dan membelanjakan uangnya di tempat tujuan wisata yang mereka kunjungi.
4. Aksesibilitas
- Aksesibilitas merupakan daya hubung antar zona yang wujudnya berupa jalan raya dan jaringan angkutan. Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam proses berwisata, tingkat kemudahan untuk menjangkau suatu kawasan wisata dilihat dari aksesibilitas yang berupa kondisi jalan raya, ketersediaan moda angkutan untuk menuju kawasan wisata tersebut. Peningkatan aksesibilitas berarti mempersingkat waktu dan biaya perjalanan.
5. Utilitas

Utilitas adalah nilai kepuasan atau manfaat yang diterima seseorang konsumen dari suatu barang atau jasa yang ia konsumsi. Yang termasuk kelompok utilitas adalah:

a. Listrik

Ketersediaan sumber energi listrik adalah prasyarat bagi pengembangan industri pariwisata. Tetapi harus diperhatikan penggunaannya. Tidak semua kawasan wisata membutuhkan listrik, atau hanya membutuhkan sedikit energi listrik.

b. Air bersih

Air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi pengembangan industri pariwisata. Air sebagai salah satu faktor esensial bagi kehidupan sangat dibutuhkan dalam kriteria sebagai air bersih.

c. Persediaan air minum

d. Toilet

e. Mushola

6. Jaringan pelayanan

Fasilitas ataupun pengelolaan pelayanan yang terdiri dari:

a. Pelayanan kesehatan dalam bentuk pos kesehatan atau persediaan P3K

b. Keamanan, dalam bentuk Pos keamanan beserta pihak keamanan atau oknum petugas, agar terhindar dari tindakan-tindakan kriminal selama berada di kawasan wisata.

2.3 Pentingnya Ketersediaan Sarana dan Prasarana Wisata

Sarana dan prasarana kepariwisataan ini harus tetap dijaga dan ditingkatkan baik dari segi kualitas dan kuantitasnya sesuai perkembangan kebutuhan wisatawan. Untuk mendukung pencapaian yang lebih baik perlu adanya kemampuan pengelolaan yang memadai sesuai dengan kondisi objek dan kebutuhan pengunjung. Adapun bagian yang penting dalam sarana dan prasarana wisata, yaitu:

1. Objek wisata/atraksi wisata

Daya tarik wisata merupakan elemen yang menjadi faktor penyebab kegiatan wisata dan menjadi magnet suatu daerah. Oleh karena itu, keunikan daya tarik wisata memiliki makna amat penting yang harus dijaga keunikan dan kelestariannya. Dalam upaya menahan wisatawan untuk tinggal lebih lama dan/atau menarik wisatawan untuk berkunjung kembali, maka daya tarik wisata di suatu daerah tujuan wisata diperkuat dengan suguhan pertunjukan (atraksi), artinya selain daya tarik yang sudah ada, perlu ditambah dengan suatu pertunjukan yang dapat dinikmati, dilihat, ditonton, dilakukan, diperoleh oleh para wisatawan selama berkunjung sehingga memberikan kesan yang memikat.

2. Perhubungan dan Transportasi

Daya tarik wisata yang menarik tak akan banyak maknanya tanpa dukungan sarana dan prasarana wisata. Transportasi atau perangkutan merupakan hal yang penting karena perangkutan menghubungkan wisatawan dengan obyek wisata yang dituju. Keandalan fasilitas dan pelayanan jasa perangkutan sangat penting artinya bagi upaya pengembangan kepariwisataan, karena perangkutan adalah urat nadi kegiatan ekonomi dan jaringan penghubung antar kegiatan. Pelayanan angkutan pariwisata tidak selalu harus khusus hanya untuk kepentingan pariwisata. Pelayanan angkutan pariwisata menyatu dan terpadu dengan pelayanan angkutan umum. Para wisatawan harus yakin dan merasa terjamin akan sampai dengan selamat dan kembali dengan selamat pula sesuai dengan waktu yang telah direncanakannya.

3. Akomodasi/Perhotelan

Akomodasi/perhotelan adalah sarana kepariwisataan yang erat kaitannya dengan daerah tujuan wisata. Sebelum wisatawan melanjutkan perjalanannya menuju objek wisata sebagai destinasi akhir, diperlukan sarana yang dapat menampung wisatawan berupa hotel/penginapan. Perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh,

sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Daerah yang memiliki potensi daya tarik wisata perlu mengembangkan akses dan fasilitas akomodasi yang memadai. Tanpa akses dan akomodasi yang baik, maka potensi daya tarik wisata, iklim yang baik, peristiwa pariwisata, pemandangan indah, keragaman budaya, dan kesenian rakyat yang berada di suatu daerah wisata tidak akan mempunyai makna berarti bagi pengembangan daerah yang bersangkutan.

4. Rumah makan/Restoran

Rumah makan tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan pariwisata. Rumah makan merupakan fasilitas yang selalu dibutuhkan wisatawan apabila berkunjung ke suatu daerah wisata. Rasa lapar dan haus tidak dapat dihindari oleh wisatawan ketika akan berkunjung ke daerah wisata atau sedang berkunjung di daerah wisata sehingga wisatawan membutuhkan rumah makan. Selain mencari makanan yang enak atau khas dari daerah yang dikunjunginya, wisatawan pun menginginkan pelayanan yang baik dari rumah makan tersebut.

5. Toko souvenir

Para penjaja cinderamata, pramuwisata, para pedagang keliling merupakan hal yang juga penting dalam pariwisata karena keberadaan mereka dapat melayani beberapa kebutuhan wisatawan, bahkan tidak jarang mereka justru menjadi objek wisata, misalnya penjual nasi liwet gondongan di Solo dapat menjadi atraksi bila dikemas secara professional tanpa merusak unsur keasliannya.

6. Jalan

Prasarana wisata sama dengan prasarana umum yang dibutuhkan oleh masyarakat banyak, artinya tidak khusus digunakan untuk kepentingan wisatawan saja. Kondisi infrastruktur (jalan, dan lainnya) merupakan faktor penting dalam mendukung kegiatan pariwisata. Kondisi jalan yang baik dan lancar akan memudahkan wisatawan untuk mengunjungi berbagai daerah wisata. Namun, jika kondisi jalan rusak dan macet, akan

mengurangi minat berkunjung wisatawan dan agen perjalanan pun tidak akan menawarkan wisata ke obyek wisata yang memiliki kondisi jalan rusak dan macet, karena akan membuang waktu.

7. Air dan Listrik

Infrastruktur lain yang penting bagi pariwisata yaitu air dan listrik. Komponen ini memiliki peran penting sebagai penunjang operasional komponen lain. Industri merupakan sektor kegiatan yang sangat banyak membutuhkan air. Wisatawan pun membutuhkan air yang bersih untuk memenuhi kebutuhannya seperti mandi, memasak air, dan sebagainya. Selain itu, ketersediaan sumber energi (listrik) adalah prasyarat bagi pengembangan industri seperti perhotelan, dan banyak industri rumahan yang juga tergantung pada ketersediaan listrik sehingga industri pariwisata dapat menyediakan produk yang dapat ditawarkan kepada wisatawan.

8. SPBU (stasiun pengisian bahan bakar umum)

Selain itu, SPBU merupakan prasarana yang penting dalam menunjang pariwisata. Keberadaan SPBU merupakan prasarana pendukung yang dibutuhkan oleh masyarakat banyak termasuk juga wisatawan. Bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke daerah wisata, terutama daerah wisata yang perlu ditempuh dengan kendaraan, SPBU memegang peranan penting, sebagai tempat pengisian bensin agar perjalanan yang ditempuh oleh wisatawan dapat berjalan lancar.

9. Rumah Sakit

Fasilitas kesehatan diperlukan tidak semata-mata untuk kepentingan pariwisata, namun merupakan fasilitas umum yang harus ada di setiap daerah. Hal penting bagi para wisatawan adalah jaminan bahwa di daerah tujuan wisata yang akan dikunjunginya mereka mempunyai akses mudah ke fasilitas kesehatan.

10. Layanan Komunikasi

Selain tergantung pada mutu jasa layanan perangkutan, kegiatan kepariwisataan tergantung pula pada mutu jasa layanan komunikasi dan

informasi. Informasi lengkap dan cermat perihal daerah tujuan wisata, dan daya tarik wisata sangat diperlukan oleh para calon wisatawan. Tanpa dikomunikasikan, maka potensi daya tarik wisata di suatu daerah tujuan wisata tidak berarti apa-apa.

2.4 Kepuasan Wisatawan

2.4.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan

Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. “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”. (Tjiptono 2012:349). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Wisatawan akan merasa puas apabila segala hal yang berada di tempat wisata jika sama dengan ekspektasi mereka.

2.4.2 Pentingnya Kepuasan Wisatawan

Pelanggan harus mendapatkan kepuasan yang berkesinambungan agar nantinya pelanggan tersebut bersedia untuk melakukan pembelian ulang (*repeat buying*), dan akan memperkenalkan produk/jasa perusahaan kepada orang lain (*recommendation*). Hal tersebut dapat menghasilkan profit jangka panjang bagi perusahaan, tetapi hanya akan terjadi apabila pelanggan merasa mendapatkan nilai (*value*) dari setiap melakukan transaksi dengan perusahaan.

Menurut Kotler & Keller (2012:125) definisi dari nilai pelanggan adalah “Hasil penilaian atas perspektif konsumen mengenai perbedaan dari semua manfaat yang didapat oleh konsumen dengan biaya yang ditawarkan dibandingkan pada alternatifnya. Pelanggan yang merasa puas atas kualitas pelayanan yang dihasilkan perusahaan akan memperlihatkan sikap purna pembelian (*post-*

purchase action) yang menguntungkan. Sebaliknya, konsumen yang tidak puas akan memperlihatkan sikap purna pembelian yang kurang menguntungkan. Konsumen tersebut kurang berminat atau bahkan sama sekali tidak berminat untuk melakukan pembelian ulang dan melakukan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang bersifat negatif.

Pelanggan yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda. Berkaitan dengan hal ini, Menurut Singh (dalam Tjiptono 2011) menunjukkan bahwa terdapat empat tipe respon terhadap ketidakpuasan sebagai berikut:

1. *Passives*, yaitu jarang mengambil tindakan bila merasa tidak puas. Mereka tidak merasa ada manfaat sosial dari komplain. Norma pribadi mereka tidak mendukung aktivitas komplain.
2. *Voices*, yaitu jarang melakukan *private* atau *public action*. Sebaliknya, mereka memilih melakukan *direct action*, misalnya komplain langsung ke perusahaan atau penyedia jasa bersangkutan. Mereka yakin bahwa *direct action* dapat memberikan manfaat sosial dan norma pribadi mereka mendukung hal itu.
3. *Irates*, yaitu melakukan *private action* di atas tingkat rata-rata dan *direct action* dengan tingkat rata-rata, namun *public action* dengan tingkat yang rendah. Mereka meyakini bahwa komplain memiliki manfaat sosial dan norma mereka mendukungnya.
4. *Activists*, yaitu besar kemungkinan melakukan *private*, *direct*, dan khususnya *public action*. Mereka sangat yakin bahwa komplain memberikan manfaat sosial dan norma pribadi mereka mendukung itu.

2.4.3 Indikator Kepuasan Wisatawan

Menurut Tjiptono (2012), indikator kepuasan wisatawan yaitu:

1. Kepuasan keseluruhan (*overall customer satisfaction*). Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk jasa.

2. Dimensi kepuasan pelanggan. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan dan meminta menilai produk jasa berdasarkan item spesifik seperti kecepatan layanan, fasilitas dan keramahan staf.
3. Konfirmasi harapan. Kepuasan tidak diukur langsung, namun di simpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Minat ulang berkunjung. Kepuasan diukur berdasarkan perilaku dengan jalan menanyakan apakah akan menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi. Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, rumah, asuransi, tur keliling) apakah *customer* bersedia untuk merekomendasikan produk kepada teman dan keluarga apabila wisatawan merasa puas.

2.4.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Wisatawan

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kotler & Keller (2016a) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Banyak restoran dan hotel yang memberikan formulir bagi tamu untuk mengetahui kesukaan dan keluhan mereka. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara

lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.

3. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan). Metoda ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. Ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
4. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

2.4.5 Faktor-faktor Timbulnya Ketidakpuasan Wisatawan

Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, 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 (Tjiptono 2012:349). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang.

menurut Buchari Alma (2004; 286) munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain:

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personel kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
6. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, senantiasa peneliti mengacu ke beberapa sumber sebagai bahan referensi. Berdasarkan pembahasan sebelumnya tentang Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Porsea. Penulis mengangkat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang telah dirangkum pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel	Hasil
1	Arwandi (2016)	Studi Peningkatan Sarana dan Prasarana Kawasan Objek Wisata Pantai Pa'Badilang Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar	Sarana dan Prasarana	Analisis dan pembahasan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya vitalitas kawasan wisata Pantai Pa'badilang sebagai tempat wisata, a. Kondisi dan

No	Penulis	Judul	Variabel	Hasil
				ketersediaan sarana dan prasarana b. Kenyamanan c. Promosi
2	Sevi Mita Deviana (2019)	Pengaruh Aksesibilitas, Tarif, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Pantai Nglambor Gunungkidul Yogyakarta	Aksesibilitas, Tarif dan Fasilitas, Kepuasan wisatawan	Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas, tariff, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, namun hasil pengujian parsial menyatakan bahwa variabel aksesibilitas dan variabel tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hanya fasilitas yang menjadi prediktor kepuasan wisatawan. Aksesibilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Tarif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
3	Marianti (2019)	Pengaruh Sarana dan Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan	Sarana Prasarana, Kepuasan	Sarana dan Prasarana pariwisata

No	Penulis	Judul	Variabel	Hasil
		Wisatawan Objek wisata Permandian Air Panas Lejja di Kabupaten Soppeng	Wisatawan	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata permandian air panas Lejja di Kabupaten soppeng
4	Jalalludin Muhammad Akbar (2020)	Pengaruh Pelayanan, Obyek dan Daya Tarik Wisata Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan	Pelayanan, Obyek dan Daya Tarik serta fasilitas, Kepuasan Wisatawan	Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Obyek dan daya tarik wisata tidak berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan kepuasan konsumen, fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.
5	Gramer Allandra (2018)	Persepsi Pengunjung Terhadap Sarana dan Prasaran Rekreasi di Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan	Sarana dan Prasarana	hasil penelitian tentang persepsi pengunjung terhadap sarana dan prasarana rekreasi di pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan maka dapat diambil kesimpulan bahwa : Tingkat capaian persepsi pengunjung terhadap sarana dan prasarana rekreasi di pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan

No	Penulis	Judul	Variabel	Hasil
				termasuk dalam klasifikasi agak baik.

Sumber: berbagai jurnal

2.6 Kerangka Berpikir

Untuk mengarahkan penulis skripsi diperlukan kerangka pemikiran yang menunjukkan adanya hubungan teoritis antara variabel yang diteliti. Kerangka pemikiran atau juga sering disebut kerangka berpikir adalah merupakan model konseptual tentang teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Sarana kepariwisataan adalah perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan hidup serta kehidupannya tergantung pada kedatangan wisatawan. Sedangkan prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam.

Prasarana wisata juga merupakan prasarana umum artinya tidak khusus digunakan hanya bagi kepentingan pariwisata. Ketersediaan prasarana dan sarana akan memperkuat daya tarik wisata (DTW) yang bersangkutan. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana wisata merupakan hal yang penting bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata. Dengan adanya sarana wisata (seperti perhotelan, rumah makan, dan lain-lain) dan prasarana wisata (seperti jalan raya, terminal, transportasi, dan lainnya) akan memberikan kenyamanan untuk tinggal lebih lama dan memberikan kepuasan bagi wisatawan dalam berwisata di daerah tersebut.

Kepuasan wisatawan dapat memberikan manfaat bagi daerah tujuan wisata atau objek wisata antara lain berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (melalui pembelian ulang/kunjungan ulang), menekan biaya transaksi pelanggan/wisatawan di masa depan (terutama biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan). Namun untuk mengetahui apakah wisatawan sudah merasa puas atau belum tidaklah mudah, terutama dalam industri jasa pariwisata, karena

sifat jasa yang hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap sarana dan prasarana wisata, maka perlu menilai kualitas pelayanan sarana dan prasarana wisata, dan membandingkan kinerja produk atau jasa pada berbagai dimensi kualitas pelayanan dengan harapan/ekspektasi wisatawan.

Pantai Pasir Putih Pangeparean Porsea merupakan salah satu tempat wisata yang pengunjungnya relatif tinggi dan paling dinikmati, baik di wilayah kabupaten Toba Samosir maupun di luar wilayah kawasan Toba Samosir. Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka berpikir



2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah tingkat kebenarannya yang masih harus diuji dengan menggunakan teknik tertentu. Hipotesis dirumuskan dalam hal teori, dugaan, pengalaman pribadi/orang lain, kesan umum, kesimpulannya adalah masih sangat awal. Hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diverifikasi menggunakan data/informasi yang dikumpulkan melalui sampel. Hipotesis ini dimaksudkan untuk memberi arah bagi analisis penelitian.

Hipotesis pada penelitian ini adalah: Terdapat pengaruh yang signifikan dari variable ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pantai Pasir Putih Pangeparean Porsea.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, jenis penelitian pengumpulan data dan analisis datanya menggunakan angka kuantitatif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dikawasan wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea secara administrasi berada pada wilayah Desa Parparean II Kecamatan Porsea Kabupaten Toba Samosir, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Potensi kawasan objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea belum mampu di manfaatkan dan di kembangkan secara optimal.
2. Keterbatasan sarana dan prasarana pariwisata yang terdapat pada kawasan objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea sehingga belum mampu menarik wisatawan yang lebih banyak lagi datang ke lokasi objek wisata.

Penelitian ini dilakukan selama bulan Juni 2021 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian, dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan”. Jadi populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea yang terdiri dari remaja, orang dewasa, dan orang tua.

3.3.2 Sampel

Menurut Purba dan Simanjuntak (2011:127) “ sampel adalah populasi yang menjadi sumber data-data dan diambil dengan menggunakan teknik-teknik tertentu”. bila populasi besar, dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini, belum diketahui jumlah pasti wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean porsea dikarenakan keterbatasan waktu yang tersedia. Menurut *Hair et all* (2017) merekomendasikan jumlah sampel minimal apabila populasi tidak diketahui adalah 5 kali dari jumlah indikator yang terdapat di kuesioner. Namun sesuai dengan metode *Hair*, jumlah sampel digenapkan menjadi 100 responden untuk menurangi adanya kesalahan.

3.3.3 Teknik Sampling Penelitian

Berdasarkan dari populasi yang ada, maka penulis melakukan penarikan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik sampel *Convenience Sampling* (sampel yang diambil oleh orang-orang yang ditemui saja).

Teknik *convenience sampling* adalah pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen atau kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. Cara ini nyaris tidak dapat diandalkan, tapi paling murah dan cepat dilakukan karena peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang mereka temui. Penarikan sampel ini bermanfaat penggunaannya pada tahap awal penelitian eksploratif yang ditujukan untuk mencari petunjuk awal tentang suatu kondisi yang menarik perhatian. Hasil yang diperoleh dengan cara ini sering kali dapat menyediakan bukti-bukti yang cukup melimpah sehingga terkadang pengambilan sampel yang lebih canggih tidak diperlukan lagi.

3.4 Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel

3.4.1 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini mengkaji dua variabel, yaitu variabel X adalah pengaruh sarana prasarana dan variabel Y adalah kepuasan wisatawan. Kedua variabel penelitian tersebut dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Defenisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFENISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA UKURAN
Sarana & Prasarana	<p>Sarana wisata adalah sarana yang dibutuhkan oleh wisatawan, dari aspek ekonomi yang merupakan berbagai fasilitas amenities yang selalu diperlukan atau dibutuhkan langsung oleh wisatawan (Isdarmanto 2016:34).</p> <p>Prasarana wisata adalah sarana pendukung pariwisata yang secara tidak langsung sangat dibutuhkan oleh wisatawan (Isdarmanto 2016:50).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pokok kepariwisataan: <ol style="list-style-type: none"> a. Angkutan wisata b. Rumah makan/restoran c. Hotel d. Akomodasi e. Atraksi wisata 2. Sarana pelengkap kepariwisataan: <ol style="list-style-type: none"> a. Sarana olahraga b. Sarana pariwisata sekunder, dan amusement lainnya. 3. Sarana penunjang kepariwisataan 4. Aksesibilitas 5. Utilitas: <ol style="list-style-type: none"> a. Listrik b. Air bersih c. Persediaan air minum d. Toilet e. Mushola 	Likert

VARIABEL	DEFENISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA UKURAN
		6. Jaringan pelayanan: a. Pelayanan kesehatan dalam bentuk pos kesehatan atau persediaan P3K b. Keamanan, dalam bentuk pos keamanan beserta pihak keamanan atau oknum petugas, agar terhindar dari tindakan-tindakan kriminal selama berada dikawasan wisata.	
Kepuasan wisatawan	Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (<i>outcome</i>) tidak memenuhi harapan”. (Tjiptono 2012:349).	1. Kepuasan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>) 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Minat ulang berkunjung 5. Kesiediaan untuk merekomendasi	Likert

3.5 Pengukuran Variabel

Untuk mengukur variabel penelitian ini maka digunakan instrument berupa angket yang diajukan kepada responden dengan menggunakan skala likert.

Skala Likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor.

Tabel 3.2
Penilaian Skor

No.	Respon	Skor	
		Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu/netral (N)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

(Pada penelitian ini, penilaian skor yang digunakan adalah pernyataan positif.)

3.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa cara yang penulis akan lakukan dalam pengumpulan data.

3.6.1 Observasi

Teknik observasi adalah pengamatan yang dilakukan oleh penelitian dengan cara langsung mendatangi lokasi penelitian. Penulis mengadakan observasi atau pengamatan dan pencatatan secara tidak langsung kepada obyek penelitian.

3.6.2 Angket

Angket yaitu pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden, dalam hal ini angket diberikan pada wisatawan sebagai responden untuk mengetahui berdampak pada kepuasan wisatawan.

3.7 Teknik Pengujian Instrumen

Pengujian instrument dilakukan guna mengetahui apakah alat yang dipakai layak digunakan atau tidak dalam penelitian.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner yang dibuat valid atau tidak. Untuk mengukur validitas kuesioner ini, peneliti menggunakan SPSS. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid, apabila Koefisien korelasi product moment melebihi 0,05 atau Koefisien korelasi product moment $> r\text{-tabel}(\alpha; n - 2)$. $n =$ jumlah sampel atau Nilai $\text{sig} \leq \alpha$.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Adapun teknik yang peneliti gunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian adalah dengan teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas r hitung $> 0,6$.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berkontribusi secara normal, mendekati normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan dengan berdasarkan probabilitas, yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak distribusi dengan normal.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan yang mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan variabel independen dengan dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y' = a + b X + e$$

- Y' : Nilai yang diprediksikan
 a : Konstanta atau bila harga X = 0
 b : Koefisien regresi
 X : Nilai Variabel independen
 e : Error

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t (Partial Individual Test)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan membandingkan t tabel dan t hitung. Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan t tabel yang diperoleh dengan tingkat signifikansi 5 % atau 0,05.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel sarana prasarana pariwisata (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y), maka digunakan uji t. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel sarana dan prasarana pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel sarana dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean Porsea.

Uji signifikansi terhadap hipotesis tersebut ditentukan melalui uji t dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. H₀: ditolak jika Sig t hitung $< \alpha$ (tingkat signifikan yang digunakan)
2. H₁: diterima jika Sig t hitung $> \alpha$ (tingkat signifikan yang digunakan)

Bila H₀ diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak terdapat pengaruh. Sedangkan penolakan H₀ menunjukkan terdapat pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap suatu variabel dependen.

3.10.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (ketersediaan sarana dan prasarana) 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*.