

**PENGUKURAN KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK PADA
DESTINASI WISATA LAUT LAMPUNG
(Study Kasus pada Objek Wisata Pulau Pahawang)**

SKRIPSI



Disusun oleh
Yosi Anggara
NPM. 1512110238

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2022**

**PENGUKURAN KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK PADA
DESTINASI WISATA LAUT LAMPUNG**

(Study Kasus pada Objek Wisata Pulau Pahawang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

SARJANA EKONOMI

Pada

Program Studi Manajemen



Disusun oleh

Yosi Anggara

NPM. 1512110238

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2022**



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 7 November 2022

Yosi Anggara
1512110238

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **PENGUKURAN KEPUASAN
WISATAWAN DOMESTIK PADA
DESTINASI WISATA LAUT
LAMPUNG (STUDY KASUS PADA
OBJEK WISATA PULAU
PAHAWANG)**

Nama Mahasiswa : **Yosi Anggara**

NPM : **1512110238**

Program Studi : **Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang tugas penutup Studi guna memperoleh gelar **SERJANA EKONOMI** pada **PROGRAM STUDI MANAJEMEN IIBDARMAJAYA**

Disetujui oleh :

Pembimbing

Ketua Program Studi

Muhamad Ariza Eka Yusendra,S.P.,M.M
NIK.12990313

Susanti,S.E.,M.M
NIK.01111204

HALAMAN PENGESAHAN

Pada Agustus 2022 telah diselenggarakan sidang skripsi dengan judul: **Pengukuran Kepuasan Wisatawan Domestik Pada Destinasi Wisata Laut Lampung (Study Kasus Pada Objek Wisata Pulau Pahawang)**, untuk memenuhi sebagai persyaratan akademi guna memperoleh gelar **SERJANA EKONOMI** bagi mahasiswa:

Tim Penguji

Tanda Tangan

Penguji 1 : **Muhammad Saputra,S.E.,M.M**

Penguji 2 : **Niken Permatasari,S.E.,M.M**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

IIB Darmajaya

Aswin,SE.,MM

NIK.10190605

RIWAYAT HIDUP

Nama : Yosi Anggara
NPM : 1512110238
Tempat/Tanggal Lahir : Pringsewu, 11 maret 1995
Agama : Islam
Alamat : Jl. Way Ratay, Kecamatan Teluk Pandan,
Kabupaten Pesawaram, Kota Bandar Lampung
Suku : Lampung
Kewarganegaraan : Indonesia
E-mail : Yosianggara78@gmail.com

Pendidikan

1. Sekolah Dasar : SD N 2 Gebang
2. Sekolah Menengah Pertama : SMP N I Padang Cermin
3. Sekolah Menengah Atas : SMA N I Padang Cermin
4. Sarjana : S1 IBI Darmajaya

PERSEMBAHAN

Segala yang kuraih adalah kehendak Tuhan YME dan bukti kasih sayang dari orang-orang yang menyayangiku, dengan mengucapkan syukur kepadaNya dan atas segala limpahan nikmatNya kepadaku dan segala ketulusan dan kerendahan hati kupersembahkan sebuah karya kecil hasil jerih payah perjuanganku ini untuk:

1. Orangtua saya, Bapak Sariman JR (Alm), Ibu Sugiarti yang selalu memberikan do'a dan dukungan, memberikan motivasi dan semangat serta memberikan kasih sayang yang besar yang tak mungkin terbalas dengan apapun
2. Walimbo Alamsya selaku kaka dan Dodi Saputra selaku adik yang selalu memberikan semangat dan pengertian.
3. Dosen Pembimbingku Muhamad Ariza Eka Yusendra,S.P.,M.M yang telah meluangkan waktunya untuk menuntun penulis serta memberikan koreksi dan saran.
4. Bapak Tim Pembahas / Penguji yang telah memberikan saya banyak masukan hingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.
5. Bapak ibu dosen dan temen-temen karyawan IIB Darmajaya yang telah banyak membantu saya.
6. Almamaterku tercinta Perguruan Tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan menimbah ilmu untuk mencapai cita-cita.
7. serta yang tidak bias aku sebut satu persatu semua yang telah mambentuku telah berkorban dengan segenap jiwa dan raga, mencurahkan segala cinta serta senantiasa berdoa demi keberhasilanku

MOTTO

“ LIHAT DENGAR DAN RASAKAN ”

“ BERKERJA DENGAN IKHLAS, KONSISTEN DAN TERENCANA ”

“SEGALA SESUATU BISA KITA TUNDA TETAPI WAKTU TIDAK BISA DITUNDA“

(Yosi Anggara)

ABSTRAK

PENGUKURAN KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK PADA DESTINASI WISATA LAUT LAMPUNG (Study Kasus pada Objek Wisata Pulau Pahawang)

Oleh
Yosi Anggara

Pengukuran kepuasan wisatawan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memenangkan persaingan. Objek penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Destinasi wisata Pulau Pahawang. Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sampling*. Teknik Analisis data yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI) dengan menggunakan tools SPSS 20.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata wisatawan domestik yang berkunjung pada Destinasi wisata Pulau Pahawang SANGAT PUAS, ini ditunjukkan dari nilai CSI yang tinggi yaitu sebesar **84,62%**, untuk itu pihak pengelola Destinasi wisata Pulau Pahawang perlu mempertahankan dan perbaiki diberbagai fasilitas seperti : a).Melengkapi kembali peralatan menyelam yang saat ini sudah ada, b).memperbaiki akses internet untuk semua jaringan provider sehingga wisatawan merasa nyaman saat mereka akan mengakses internet misalkan untuk keperluan live saat mereka berada di Destinasi wisata Pulau Pahawang, c).Meningkatkan Kembali kebersihan atas Fasilitas dan sarana prasarana untuk menunjang kenyamanan wisatawan saat berkunjung ke Destinasi wisata Pulau Pahawang.

Keyword: Kepuasan wisatawan, CSI, IPA

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Magister Teknik Informatika di Program Pascasarjana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan semua pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan penyelesaian tesis ini, secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Andi Desfiandi., S.E., M.A. Selaku Ketua Yayasan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. Ir. Firmansyah, YA., MBA., M.Sc. Selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak Dr. R. Z. Abdul Aziz., S.T., M.T. Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
4. Ibu Aswin, S.E. MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis IIB Darmajaya.
5. Ibu Susanti, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen IIB Darmajaya.
6. Bapak Muhamad Ariza Eka Yusendra, S.P., M.M Selaku dosen pembimbing skripsi.
7. Para dosen, staf dan karyawan Informatika Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung yang telah memberi bantuan baik langsung maupun tidak langsung selama saya menjadi mahasiswa.
8. Orang tua dan keluargaku yang tiada hentinya memotivasi dan terus memberikan semangat, pengertian, dan kesabaran serta doanya.
9. Semua Pihak yang telah memberikan bantuan dan petunjuk sehingga saya dapat lebih mudah dalam menyusun tesis ini.
10. Almamaterku IIB Darmajaya tercinta.

Demikian banyaknya bantuan berbagai pihak kepada penulis, tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa hasil dari laporan ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari taraf sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran guna perbaikan di masa depan adalah mutlak sangat penulis perlukan. Semoga laporan tesis ini bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Bandar Lampung, 07 November

2022

Penulis

Yosi Anggara

Daftar Isi

PERNYATAAN.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN.....	4
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
Pendidikan.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
Daftar Gambar.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2 Pengertian Pariwisata.....	13
2.3 Wisata Pantai.....	14
2.4 Kepuasan Wisatawan.....	16
2.4.1 Faktor-faktor Kepuasan Wisatawan.....	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.6 Kerangka Pikir.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Sumber Data.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	26
3.5.1 Uji Validitas.....	26
3.5.2 Uji Realibilitas.....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	28
3.6.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	28
3.6.3 Customer Satisfaction Index (CSI).....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	34
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.1.1 Karakteristik Responden.....	34
4.1.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	46
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	48
4.3 Hasil Analisa Data.....	49
4.3.1 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	49
4.3.2 Hasil Analisis <i>Importance dan Performance</i> (IPA).....	61
4.4 Pembahasan.....	66

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah wisatawan di Kabupaten Pesawaran.....	4
Gambar 1.2 Jumlah wisatawan di propinsi lampung	5
Gambar 1.3 Data Keluhan Wisatawan Pulau Pahawang.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....’	22
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	36
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Motivasi Wisata.....	39
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Wisatan	40
Gambar 4.9 Hasil analisis IPA dengan menggunakan diagram kartesius empat kuadran.....	63

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Definisi Oprasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Kepentingan dan Kinerja.....	28
Tabel 3.3 Kriteria Customer Satisfaction Index.....	33
Tabel 4.1. Hasil Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepentingan wisatawan domestik pada Destinasi wisata Pulau Pahawang.....	41
Tabel 4.2. Hasil Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepuasan wisatawan domestik pada Destinasi wisata Pulau Pahawang’’’.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	47
Tabel 4.5 Daftar Interpretasi Koefisien Cronbach’s alpha.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Cronbach’s Alpha.....	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai MIS.....	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Nilai MSS.....	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai WF.....	55
Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai WS.....	57
Tabel 4.11 Rekapitulasi Nilai CSI.....	59
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Kepuasan Wisatawan Domestik pada Destinasi Wisata Pulau Pahawang.....	61
Tabel 4.13 Atribut pembentuk kepuasan wisatawan yang masuk ke kuadran 1...64	
Tabel 4.14 Atribut pembentuk kepuasan wisatawan yang masuk ke kuadran 2...65	
Tabel 4.15 Atribut pembentuk kepuasan wisatawan yang masuk ke kuadran 3...65	
Tabel 4.16 Atribut pembentuk kepuasan wisatawan yang masuk ke kuadran 4...66	

