

**PENILAIAN WISATAWAN ATAS FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI KEPUASANNYA  
(STUDI KASUS DI WANAWISATA DAN AIR TERJUN KALIPANCUR,  
KABUPATEN SEMARANG)**

Oleh:  
NOVIA RATIH VANDANAWATI  
05/186279/KT/5704

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil karakteristik sosiodemografi wisatawan secara deskriptif; mengetahui nilai rata-rata penilaian wisatawan terhadap faktor-faktor dari kualitas objek, fasilitas, pelayanan, dan kepuasan wisatawan terhadap ketiga faktor tersebut secara deskriptif; mengetahui rentang kepercayaan (*confidence interval*) nilai rata-rata penilaian wisatawan terhadap faktor-faktor kualitas objek, fasilitas, pelayanan, dan kepuasan secara statistik; mengetahui pengaruh faktor-faktor dari kualitas objek, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan secara statistik.

Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2009 dengan metode survei dan alat ukur berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara acak/random untuk mendapatkan 100 responden. Selain itu, dilengkapi pula dengan pengambilan data sekunder dengan cara observasi dokumen yang terkait. Pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis statistik (estimasi titik dan interval serta analisis regresi linear berganda).

Hasil penelitian profil karakteristik sosiodemografi wisatawan menunjukkan bahwa wisatawan potensial berjenis kelamin laki-laki (63 %), usia 15–25 tahun (83 %), beragama Islam (88 %), berpendidikan terakhir SMU (59 %), pelajar/mahasiswa (41 %), berpenghasilan kurang dari Rp.500.000,00 (50%), dan berasal dari Salatiga (48 %). Penilaian responden rata-rata terhadap faktor kualitas objek menghasilkan rincian nilai rata-rata atas lima variabel dari faktor kualitas objek sebagai berikut: variabel penataan bangunan ( $X_{1.1}$ ) sebesar 54,87 %; pemandangan alam ( $X_{1.2}$ ) sebesar 76,67 %; kebersihan lingkungan ( $X_{1.3}$ ) sebesar 56,7 %; kesejukan lingkungan ( $X_{1.4}$ ) sebesar 73,91 %; variasi atraksi ( $X_{1.5}$ ) sebesar 60,1 %; yang masing-masing secara deskriptif diinterpretasikan sebagai sedang, baik, sedang, baik, baik, puas. Penilaian responden rata-rata terhadap faktor ketersediaan fasilitas menghasilkan rincian nilai rata-rata atas 11 variabel dari faktor ketersediaan fasilitas sebagai berikut: variabel tempat ibadah ( $X_{2.1}$ ) sebesar 33,82 %, variabel fasilitas WC/toilet ( $X_{2.2}$ ) sebesar 48,32 %, variabel penginapan ( $X_{2.3}$ ) sebesar 35,85 %, variabel rumah makan/warung makan ( $X_{2.4}$ ) sebesar 49,77 %, variabel toko barang kerajinan/souvenir ( $X_{2.5}$ ) sebesar 43,89 %, variabel tempat duduk/tempat istirahat ( $X_{2.6}$ ) sebesar 46,03 %, variabel penunjuk jalan ( $X_{2.7}$ ) sebesar 49,78 %, variabel alat komunikasi ( $X_{2.8}$ ) sebesar 35,33 %, variabel transportasi umum ( $X_{2.9}$ ) sebesar 35,61 %, variabel sarana kesehatan ( $X_{2.10}$ ) sebesar 33,80 %, variabel tempat parkir ( $X_{2.11}$ ) sebesar 67,76 %; yang masing-masing secara deskriptif diinterpretasikan sebagai tidak memadai, sedang, sedang, sedang, tidak memadai, sedang, sedang, tidak memadai, tidak memadai, tidak memadai, tidak memadai.

memadai, sedang. Penilaian responden rata-rata terhadap faktor pelayanan menghasilkan rincian nilai rata-rata atas delapan variabel dari faktor kualitas objek sebagai berikut: variabel kecepatan pelayanan ( $X_{3,1}$ ) sebesar 57,76 %, kesopanan petugas ( $X_{3,2}$ ) sebesar 59,36 %, dan keterampilan dalam memberikan informasi ( $X_{3,3}$ ) sebesar 58,64 %, variabel penerimaan dan penanganan keluhan ( $X_{3,4}$ ) sebesar 64,11 %, keamanan kawasan ( $X_{3,5}$ ) sebesar 65,32 %, harga tiket masuk ( $X_{3,6}$ ) sebesar 66,06 %, jadwal buka loket kunjungan ( $X_{3,7}$ ) sebesar 63,31 %, prosedur masuk ke lokasi wisata ( $X_{3,8}$ ) sebesar 62,35 %, yang masing-masing secara deskriptif diinterpretasikan sebagai sedang, sedang, sedang, baik, baik, baik, baik, baik, dan puas.

Kemudian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penilaian responden atas kepuasan terhadap kualitas objek ( $Y_1$ ), ketersediaan fasilitas ( $Y_2$ ) dan pelayanan ( $Y_3$ ) menghasilkan nilai rata-rata berturut-turut 69,94 %, 41,50 %, 63,6 %, yang masing-masing diinterpretasikan sebagai puas, sedang, dan puas. Selain itu, bisa diinformasikan pula bahwa rentang kepercayaan dari nilai rata-rata variabel penyusun faktor kualitas objek 52,53-57,21 % hingga 74,64-78,70 %, rentang kepercayaan dari nilai rata-rata variabel penyusun faktor ketersediaan fasilitas 31,27-36,33 % hingga 65,01-70,51 %, rentang kepercayaan dari nilai rata-rata variabel penyusun faktor pelayanan 55,78-59,76 % hingga 63,84-68,28 %, dan rentang kepercayaan dari nilai rata-rata variabel penyusun faktor kepuasan atas ketiga faktor tersebut 38,62-44,38 % hingga 66,71-73,17 % .

Berikutnya, dari uji regresi yang dilakukan, maka dihasilkan model yang lolos uji yakni sebagai berikut:

a.  $Y_1 = 81,712 - 0,262 X_{1,1} + 0,295 X_{1,3} - 0,235 X_{1,5}$

b.  $Y_2 = 52,948 - 0,261 X_{2,3}$

- c. Model yang menguji korelasi antara variabel bebas yang terkandung dalam sejumlah factor pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan ( $Y_3$ ) tidak menghasilkan model yang signifikan.

**Kata kunci : persepsi, kepuasan, pariwisata alam.**