

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA AIR TERJUN GURUH GEMURAI KECAMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Penulis : Nurpika Yanti (Nurfika_yanti@yahoo.com / 085271755201)

Pembimbing I. Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Pembimbing II. Firdaus Yusrizal, SST, MM.Par

Abstrak

This study aims to determine the level of visitor satisfaction at Thunder Falls Attraction Gemurai District Kuantan Kuantan District Singingi Homecoming. The level of satisfaction of visitors who researched about the attraction of tourism products, facilities, and accessibility. The research was conducted by taking a sample of 100 respondents. The time used for this study from March to June 2012. The data analysis technique used is descriptive analysis, data collection is done by questionnaires, observation and interviews. Regarding the measurement technique uses research data to facilitate sorting ordinal scale responses. This study has the answer scores strongly disagree, disagree, quite agree, agree and strongly agree. The data required from the respondent answers is what visitors about attractions, answers visitors about the facility, answer visitors about accessibility.

The results of this study demonstrate the value of the components of tourism products (Places, Facilities, and Accessibility) obtained from respondents overall totaled 16,574, and measured the level of visitor satisfaction with the list, then the known level of visitor satisfaction on overall tourism product components in a waterfall attraction Thunder Gemurai is low. That is because they lack the components of the tourism product in the object. For travel components is an important point for a particular attraction for waterfall attraction thunder Gemurai to increase visitor satisfaction and also increase the number of visitor arrivals to the object.

Keywords: Satisfaction, Guest, Attractions, Amenities, Accessibility

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dalam arti luas pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar dominasi untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau untuk mencari suasana lain. Sebagai suatu aktivitas pariwisata menjadi bagian penting dari kebutuhan dasar masyarakat maju. Indonesia merupakan negara tropis dengan sumberdaya alam hayati yang sangat beraneka ragam. Oleh karena itu banyak tempat yang dapat dijadikan objek wisata. Pariwisata telah menjadi industri yang mendunia dan juga suatu bisnis yang semakin berkembang. Pariwisata menjadi faktor penting dalam pengembangan ekonomi karena kegiatannya mendorong perkembangan beberapa sektor ekonomi nasional. Dalam UUD No. 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan kepariwisataan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Peningkatan populasi juga dapat memungkinkan bahwa pariwisata menjadi salah satu komoditi yang dapat

meningkatkan pendapatan bagi negara.

Kabupaten Kuantan Singingi (Kuansing) adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Kabupaten Kuansing disebut pula dengan rantau Kuantan atau sebagai daerah perantauan orang-orang Minangkabau (*Rantau nan Tigo Jurai*). Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Kuansing menggunakan adat istiadat serta bahasa Minangkabau. Kabupaten ini berada di bagian barat daya Provinsi Riau dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu.

Kabupaten Kuantan Singingi secara geografis, geoekonomi dan geopolitik terletak pada jalur tengah lintas sumatera dan berada dibagian selatan Provinsi Riau, yang mempunyai peranan yang cukup strategis sebagai simpul perdagangan untuk menghubungkan daerah produksi dan pelabuhan, terutama pelabuhan kuala enok. Dengan demikian Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai peluang untuk mengembangkan sektor-sektor pertanian secara umum, perdagangan barang dan jasa, transportasi dan perbankan serta pariwisata. Kabupaten Kuantan Singingi merupakan pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan UU No. 53 tahun 1999, tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu, Rokan Hilir, Siak, Natuna, Karimun, Kuantan Singingi dan Kota Batam. Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 12 (dua belas) kecamatan dengan luas wilayah 7,656,03 km², yang berada pada posisi antara 0⁰⁰ -1⁰ 00 Lintang Selatan dan 101⁰ 02 - 101⁰ 55 Bujur Timur.

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu daerah yang di dalamnya terdapat potensi wisata yang cukup bagus dan menarik yang dapat dikembangkan sebagai tempat wisata yang layak jual dan pada akhirnya dapat menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Tabel 1.1
Jumlah Perbandingan Kunjungan Wisatawan ke Beberapa Objek Wisata Alam di Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi 5 Tahun (Januari 2007 – Desember 2011)

Nama Objek Wisata	Lokasi	Jumlah Kunjungan		Persentase (%)
		5 Tahun	Rata-Rata Per Bulan	
Air Terjun Guruh Gemurai	Desa Kasang, Kecamatan Kuantan Mudik	111.374	1.856	7,83
Sumber Pemandian Alam Air Panas	Seberang Sungai Pinang, Kecamatan Kuantan Mudik	30.341	506	2,13
Danau Kebun Kopi	Kecamatan Kuantan Mudik	267.567	4.459	18,83
Air Terjun Poti Soni	Desa Cengar, Kecamatan Kuantan Mudik	41.386	690	2,91
Air Terjun Rawang Ngapai	Lubuk Jambi, Kecamatan Kuantan Mudik	7.808	130	0,55
Perahu Baganduang	Lubuk Jambi, Kecamatan Kuantan Mudik	15.564	259	1,09
Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban	Hulu Kuantan, Kecamatan Kuantan Mudik	559.778	9.930	41,93
Air Terjun Tepian Batu	Lubuk Jambi, Kecamatan Kuantan Mudik	351.000	5.850	24,70
Total		1.384.818	23.680	100

Sumber : Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kuantan Singingi, 2012.

Pada table 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa wisatawan yang mengunjungi kawasan objek wisata alam yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi dalam rentang waktu 5 tahun (Januari 2007 sampai dengan Desember 2011) sebanyak 1.384.818. Sementara jumlah kunjungan untuk objek wisata alam Air Terjun Guruh Gemurai adalah 111.374. Bila dilihat dari rata-rata kunjungan perbulan hanya 1.856 atau 7,83%. Untuk objek wisata alam lainnya mampu menyerap wisatawan dengan jumlah kunjungan yang relatif besar bila di dibandingkan dengan objek wisata Air Terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik. Objek wisata alam tersebut mampu menyerap ribuan wisatawan dalam jangka waktu lima tahun. Jadi, objek wisata alam Air Terjun Guruh Gemurai masih relatif kurang stabil jumlah kunjungan wisatawannya di dibandingkan dengan objek wisata alam lainnya.

Air Terjun Guruh Gemurai adalah salah satu objek wisata alam yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi, khususnya di Kecamatan Kuantan Mudik. Objek wisata alam Air Terjun Guruh Gemurai juga merupakan objek wisata alam andalan di Kecamatan Kuantan Mudik. Daya tarik dari objek wisata ini adalah terdapatnya air terjun yang bertingkat-tingkat, sehingga sangat menarik untuk dikunjungi. Disamping itu, suasana alam disekitar objek wisata ini juga sangat asri dan nyaman untuk dikunjungi.

Hadirnya objek wisata alam Air Terjun Guruh Gemurai ini sangat terkait dengan masalah iklim dan kondisi lingkungan hidup di tempat tinggal, biasanya orang yang berdiam di daerah panas atau di kawasan yang tingkat polusi tanah, air, udara suara sangat tinggi memiliki kebutuhan untuk mencari tempat wisata yang beriklim sejuk dan tingkat pencemaran yang minimal. Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi, khususnya penduduk Kecamatan Kuantan Mudik setiap akhir pekan datang ke objek wisata pada setiap hari libur dan hari hari besar keagamaan. Waktu luang, uang, sarana dan prasarana merupakan permintaan potensi wisata, permintaan potensi ini harus ditransformasikan menjadi permintaan riil, yaitu pengambilan keputusan wisata.

2. Tinjauan Teori

A. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan untuk mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olah raga atau istirahat dari semua kegiatan rutinitas. Pariwisata juga merupakan kegiatan orang yang melakukan perjalanan dan tinggal disuatu tempat diluar lingkungan kesehariannya untuk jangka waktu tidak lebih dari setahun untuk bersantai (*Leisure*).

Margenroth dalam Yoeti (1996) menjelaskan bahwa pariwisata adalah lalu lintas orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk sementara waktu, untuk berpesiar ke tempat lain, semata-mata sebagai konsumen dari buah hasil perekonomian dan kebudayaan guna memenuhi kebutuhan hidup dan kebudayaan atau keinginan yang beranekaragam dari pribadinya. Pengertian pariwisata menurut Pendit (1994) pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan

tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan-kegiatan mereka, dan selama di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata.

B. Pengertian dan Komponen Produk Pariwisata

Produk pariwisata merupakan produk jasa. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi, (2001) jasa merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Produk pariwisata memiliki beberapa karakteristik yang berbeda dengan produk yang berupa barang. Graffin dalam Lupiyoadi (2001) menjelaskan karakteristik produk pariwisata adalah:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dalam hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau rasa aman.
- b. *Unstorability*. Jasa tidak mengenal persediaan dan penyimpanan. Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam prosesnya.
- c. *Customization*. Jasa sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan. Dari definisi di atas, tampak bahwa dalam karakteristik produk pariwisata, jasa pariwisata adalah suatu proses atau aktifitas, dan aktifitas-aktifitas tersebut tidak berwujud. Dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara konsumen dan pemberi jasa.

Produk wisata sebagai salah satu objek penawaran dalam pemasaran pariwisata memiliki unsur-unsur utama yang terdiri atas 3 bagian (Yoeti, 2002):

- a. Daya tarik daerah tujuan wisata, termasuk di dalamnya citra yang dibayangkan oleh wisatawan
- b. Fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata, meliputi akomodasi, usaha pengolahan makanan, parkir, transportasi, rekreasi dan lain-lain.
- c. Kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata tersebut (akses).

Mason dalam Yoeti (2000) dan Poerwanto dalam Yoeti (1998) telah membuat rumusan tentang komponen-komponen produk wisata, yaitu:

a. Atraksi

Atraksi yaitu daya tarik wisata baik alam, budaya maupun buatan manusia seperti festival atau pentas seni. Atraksi wisata merupakan salah satu komponen yang terdapat dalam komponen produk wisata dan yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata.

Atraksi juga biasa disebut sebagai kepikatan, yaitu segala sesuatu yang terdapat di objek wisata yang menjadi daya tarik sehingga orang berkunjung ke tempat tersebut. Atraksi wisata merupakan pendorong awal atau motivasi bagi seseorang untuk melakukan kunjungan. Atraksi adalah penggerak pariwisata, dan tanpa atraksi wisata tidak ada pariwisata sehingga objek dan daya tarik wisata merupakan unsur paling penting di dalam menyusun suatu produk wisata (Nursusanti, 2005). Jadi objek dan daya tarik wisata sudah termasuk dalam produk industri pariwisata.

Menurut R.G Soekadijo (2000) atraksi yang baik harus dapat mendatangkan wisatawan sebanyak-banyaknya, menahan mereka ditempat atraksi dalam waktu yang cukup lama dan memberikan kepuasan kepada wisatawan yang

datang berkunjung.

Suatu atraksi wisata dapat dikatakan baik apabila atraksi tersebut memiliki syarat-syarat berikut:

- 1) Kesan yang diperoleh wisatawan waktu menyaksikan atraksi wisata harus diusahakan agar bertahan selama mungkin. Artinya, atraksi yang disampaikan harus memiliki keunikan.
- 2) Kegiatan (*act*) dan objek (*artifact*) yang merupakan atraksi itu sendiri harus dalam keadaan yang baik, artinya atraksi harus memiliki aspek kenyamanan dan ketenangan.
- 3) Kebersihan di atraksi wisatanya harus diperhatikan, karena kepuasan pengunjung juga tergantung pada kebersihannya.

b. Aksesibilitas

Aksesibilitas yaitu kemudahan dalam memperoleh atau mencapai tujuan wisata seperti organisasi kepariwisataan (*travel agent*). Aksesibilitas merupakan bagian produk industri pariwisata yang merupakan sarana pendukung untuk membantu wisatawan agar mudah menjangkau suatu destinasi. Fasilitas yang tersedia agar waktu tempuh dari tempat wisatawan atau pengunjung menjadi lebih mudah dan lebih singkat.

Sammeng (2001) mengatakan salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah aksesibilitas atau kelancaran perpindahan seseorang dari satu tempat ke tempat lainnya. Perpindahan itu bisa dalam jarak dekat dan bisa juga dalam jarak menengah atau jauh. Untuk melakukan perpindahan itu tentu saja diperlukan alat-alat transportasi, dan dalam melakukan perpindahan tersebut berbagai keinginan terkait di dalamnya. Ada yang ingin cepat dan ada yang ingin biasa atau santai-santai saja. Ada yang mampu membayar mahal, tetapi lebih banyak yang ingin murah. Untunglah berkat kemajuan pengetahuan dan teknologi, berbagai moda transport sudah tersedia. Berbagai macam moda transport yang tersedia itulah yang menjadi salah satu pendukung dan pendorong kemajuan wisata.

Menurut R.G. Soekadijo (2000) Suatu aksesibilitas dapat dikatakan baik apabila aksesibilitas tersebut memiliki syarat-syarat berikut:

- 1) Tidak adanya penghalang (keamanan)
- 2) Akses ke objek wisata harus mudah dicapai dan mudah ditemukan
- 3) Kondisi kebersihan aksesibilitas merupakan syarat yang penting ke objek wisata
- 4) Orang akan merasa nyaman kalau sesuatu yang di sekitarnya dan apa yang dibutuhkannya dalam keadaan baik seperti yang diinginkannya atau mungkin lebih. Oleh karena itu, faktor kenyamanan angkutan atau transport itu tidak lain daripada jasa kepariwisataan yang diberikan selama wisatawan dalam perjalanan.
- 5) Frekuensi aksesibilitasnya harus sesuai bagi kebutuhan pengunjung yang pergi ke objek wisata.

a. Amenities

Amenities yaitu fasilitas untuk memperoleh kesenangan. Dalam hal ini dapat berbentuk akomodasi, kebersihan dan keramahtamahan. Amenities merupakan bagian produk industri pariwisata. Amenities merupakan komponen pendukung dari kegiatan pariwisata, dimana jasa yang disediakan berupa berbagai fasilitas yang terdapat pada setiap destinasi guna kemudahan pengunjung atau wisatawan. Fungsinya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama tinggal

untuk sementara waktu di destinasi yang dikunjungi (DirJen Pariwisata Republik Indonesia, 2011).

Menurut R.G. Soekadijo (2000) Suatu fasilitas wisata dapat dikatakan baik apabila fasilitas tersebut memiliki syarat-syarat berikut:

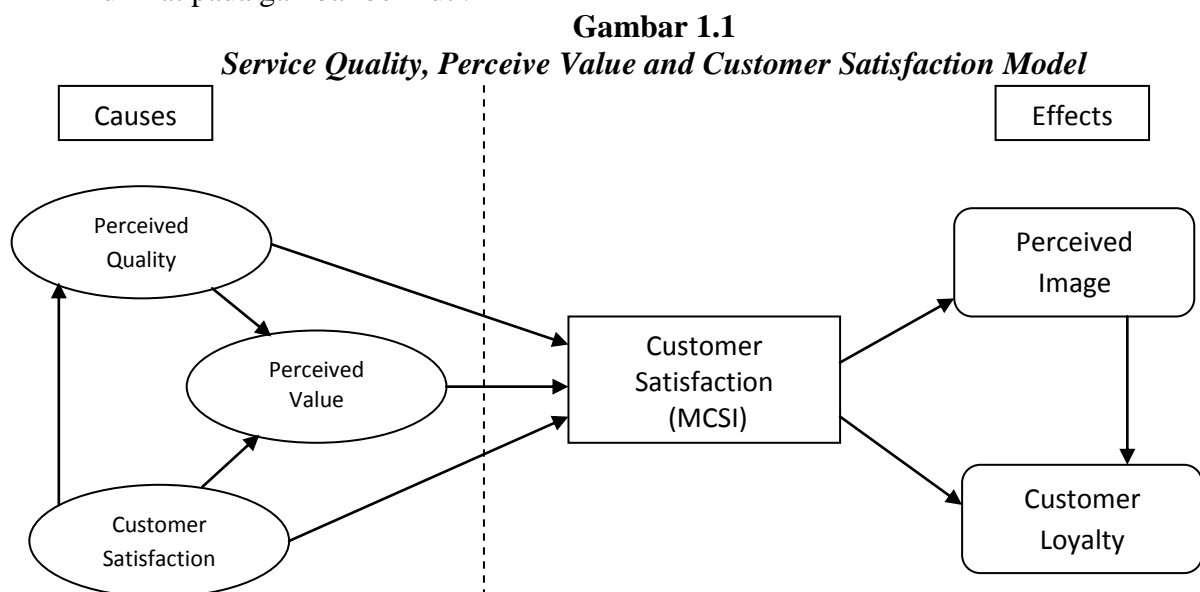
- 1) Bentuk fasilitas, artinya bentuk fasilitas wisata harus dapat dikenal (*recognizable*) oleh wisatawan.
- 2) Fungsi fasilitas. Fasilitas yang disediakan harus berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya.
- 3) Lokasi fasilitas, artinya lokasi fasilitas tersebut harus mudah ditemui dan tidak membingungkan wisatawan.
- 4) Kebersihan fasilitas, artinya suatu fasilitas wisata harus diperhatikan kebersihannya.

C. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* biasanya berasal dari produk, pelayanan atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas maka kepuasan terjadi jika pengunjung mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan terjadi apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Oleh karena itu baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi, dengan melihat hubungan ini jelas bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi satu tujuan dari setiap produsen.

Secara umum model kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber : *Customer Satisfaction*, Fandy Tjiptono, 2008.

D. Kepuasan Terhadap Produk Wisata

Pada penelitian ini, kualitas jasa didefinisikan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang dibentuk dari pengalamannya dalam membeli dan menggunakan jasa pariwisata (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1988). Unsur kepuasan dan ketidakpuasan timbul dari adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi pada saat konsumen menggunakan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan Gronroos (1984) yang mendefinisikan kualitas jasa sebagai persepsi penilaian, yang berasal dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan ekspektasinya dengan layanan yang diterima. Jadi, jika harapan terhadap kualitas jasa sesuai dengan yang diterima oleh pelanggan, maka pelanggan tersebut akan puas. Dengan demikian kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Zeithaml & Bitner (1996) yang menyatakan bahwa

Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap kualitas jasa. Sementara itu, kepuasan pelanggan merupakan prediktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Dabholkar and Walls 1999; McDougall and Levesque 2000).

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Air Terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap atraksi yang ada di objek wisata Air Terjun Guruh Gemurai.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di objek wisata Air Terjun Guruh Gemurai.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap aksesibilitas objek wisata Air Terjun Guruh Gemurai.

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Penyebaran Kuisisioner, yaitu memperoleh data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan tertulis secara lengkap tentang masalah yang akan dibahas, mengenai tingkat kepuasan pengunjung yang ditunjukkan kepada responden.
- b. Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek wisata alam Air Terjun Guruh Gemurai sehubungan dengan tingkat kepuasan pengunjung.
- c. Interview (wawancara), yaitu alat pengumpul data yang berbentuk sejumlah pertanyaan lisan yang diajukan oleh pengumpul data sebagai pencari informasi (interviewer) yang dijawab secara lisan pula oleh narasumber. Adapun yang diwawancarai adalah para pelaku wisata (pengelola objek wisata, dan Kepala Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kuantan Singingi). Adapun interview tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata air terjun Guruh Gemurai.

3. Teknik Pengukuran Data

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung digunakan skala ordinal. Berikut adalah skor yang digunakan dalam menentukan jawaban dari kuisisioner :

- a. Skor 1 = Sangat Tidak Setuju
- b. Skor 2 = Tidak Setuju
- c. Skor 3 = Cukup Setuju
- d. Skor 4 = Setuju
- e. Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan skor di atas, maka rentang skor tingkat kepuasan pada objek wisata air terjun Guruh Gemurai yang ditentukan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Atraksi

- Kepuasan pengunjung sangat tinggi dimulai dari rentang skor : 1680 – 2000
- Kepuasan pengunjung tinggi dimulai dari rentang skor : 1360 – 1679
- Kepuasan pengunjung cukup tinggi dimulai dari rentang skor : 1040 – 1359
- Kepuasan pengunjung rendah dimulai dari rentang skor : 720 – 1039
- Kepuasan pengunjung sangat rendah dimulai dari rentang skor : 400 – 719

b. Fasilitas

- Kepuasan pengunjung sangat tinggi dimulai dari rentang skor : 23520 – 28000
- Kepuasan pengunjung tinggi dimulai dari rentang skor : 19040 – 23519
- Kepuasan pengunjung cukup tinggi dimulai dari rentang skor : 14560 – 19039
- Kepuasan pengunjung rendah dimulai dari rentang skor : 10080 – 14559
- Kepuasan pengunjung sangat rendah dimulai dari rentang skor : 5600 – 10079

c. Aksesibilitas

- Kepuasan pengunjung sangat tinggi dimulai dari rentang skor : 2100 – 2500
- Kepuasan pengunjung tinggi dimulai dari rentang skor : 1700 – 2099
- Kepuasan pengunjung cukup tinggi dimulai dari rentang skor : 1300 – 1699
- Kepuasan pengunjung rendah dimulai dari rentang skor : 900 – 1299

Kepuasan pengunjung sangat rendah dimulai dari rentang skor: 500 – 899

d. Komponen produk wisata keseluruhan

- Kepuasan pengunjung sangat tinggi dimulai dari rentang skor : 27300 – 32500
- Kepuasan pengujung tinggi dimulai dari rentang skor : 22100 – 27299
- Kepuasan pengunjung cukup tinggi dimulai dari rentang skor : 16900 – 22099
- Kepuasan pengunjung rendah dimulai dari rentang skor : 11700 – 16899
- Kepuasan pengunjung sangat rendah dimulai dari rentang skor : 6500 – 11699

4. Teknik Analisis data

Analisis data lingkungan fisik, flora dan fauna dilakukan secara deskriptif kuantitatif terhadap hasil data observasi dan data sekunder, setiap pengamatan diolah lebih lanjut untuk memperoleh hasil. Cara penulis dalam menganalisis data yang sudah diperoleh , pertama-tama memastikan bahwa semua data dan landasan teori yang diperlukan telah diperoleh dengan baik. Lalu penulis mendapatkan hasil dari pertanyaan, setelah itu penulis mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari tiap pertanyaan pada sebuah rangkuman berdasarkan jumlah responden yang memilih.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Tanggapan Responden Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai

No	Sub.Variabel		Indikator	Skor
1	Atraksi		a. Keunikan	236
			b. Kenyamanan	235
			c. Ketenangan	228
			d. Kebersihan	225
			Total Skor	924
2	Fasilitas Utama	Tempat pemandian	a. Fungsi	271
			b. Bentuk	261
			c. Lokasi	270
			d. Kebersihan	265
			Total Skor	1067
		Ruang bilas	a. Fungsi	285
			b. Bentuk	292
			c. Lokasi	277
			d. Kebersihan	300
	Total Skor	1154		
	Ruang ganti pakaian	a. Fungsi	284	
		b. Bentuk	272	

Fasilitas	Fasilitas Pendukung		c. Lokasi	292	
			d. Kebersihan	300	
			Total Skor	1148	
		Event/Hiburan	a. Fungsi	240	
			b. Bentuk	225	
			c. Lokasi	222	
			d. Kebersihan	200	
			Total Skor	887	
		Panggung/Pentas Acara	a. Fungsi	238	
			b. Bentuk	225	
			c. Lokasi	213	
			d. Kebersihan	212	
			Total Skor	888	
		Toko Suvenir	a. Fungsi	200	
			b. Bentuk	200	
			c. Lokasi	200	
			d. Kebersihan	200	
			Total Skor	800	
		Gazebo	a. Fungsi	200	
			b. Bentuk	200	
			c. Lokasi	200	
			d. Kebersihan	200	
			Total Skor	800	
		Fasilitas Penunjang	Mushollah	a. Fungsi	282
				b. Bentuk	285
				c. Lokasi	263
				d. Kebersihan	290
				Total Skor	1120
			Tangga	a. Fungsi	259
b. Bentuk	285				
c. Lokasi	298				
d. Kebersihan	267				
Total Skor	1109				
Toilet/WC Umum	a. Fungsi		321		
	b. bentuk		281		
	c. Lokasi		317		
	d. Kebersihan		269		
	Total Skor		1188		
Restoran	a. Fungsi		273		
	b. Bentuk		324		
	c. Lokasi		339		
	d. Kebersihan		278		
	Total Skor		1214		
Pos Keamanan	a. Fungsi		291		
	b. Bentuk		271		
	c. Lokasi		271		
	d. Kebersihan		286		
	Total Skor	1119			

			Pusat Informasi	a. Fungsi	311
				b. Bentuk	276
				c. Lokasi	299
				d. Kebersihan	260
				Total Skor	1146
			Areal Parkir	a. Fungsi	245
				b. Bentuk	222
				c. Lokasi	254
				d. Kebersihan	238
				Total Skor	959
Total Skor Fasilitas Secara Keseluruhan					14599
3	Aksesibilitas			a. Kemudahan	214
				b. Keamanan	212
				c. Kenyamanan	213
				d. Frekuensi	231
				e. Kebersihan	181
				Total Skor	1051
Total Skor Penilaian Secara Keseluruhan					16574

Berdasarkan tabel diatas , hasil analisa tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari tiga sub variabel meliputi :

- 1). Atraksi dibagi menjadi empat indikator pertanyaan yaitu keunikan, kenyamanan, ketenangan dan kebersihan. Diperoleh total dengan skor 924 maka dapat dikatakan bahwa rentang skor diantara interval 720 -1039. Jadi diketahui tingkat kepuasan pengunjung adalah rendah. Hal itu dikarenakan pengunjung belum ada menyaksikan atraksi di objek tersebut, sebab pihak pengelola mengatakan memang belum ada atraksi yang tepat untuk disajikan di objek wisata air terjun Guruh Gemurai ini.
- 2). Fasilitas dibagi menjadi tiga, yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Masing-masing fasilitas tersebut dibagi menjadi empat indikator pertanyaan yaitu fungsi, bentuk, lokasi dan kebersihan. Diperoleh total skor 14599 maka dapat dikatakan bahwa rentang skor diantara interval 14560 – 19039. Jadi diketahui tingkat kepuasan pengunjung adalah cukup tinggi. Hal tersebut dikarenakan pihak pengelola telah menyediakan fasilitas yang sesuai dengan fungsi, bentuk, lokasi dan kebersihannya. Dan fasilitas-fasilitas tersebut juga telah dipergunakan oleh pengunjung sebagaimana mestinya.
- 3). Aksesibilitas dibagi menjadi lima indikator pertanyaan yaitu kemudahan, keamanan, kenyamanan, frekuensi dan kebersihan. Dari dari seluruh indikator pertanyaan diperoleh total skor 1051 maka dapat dikatakan bahwa rentang skor diantara interval 900 – 1299. Jadi diketahui tingkat kepuasan pengunjung pada aksesibilitas adalah rendah. Hal itu disebabkan karena pihak pengelola belum ada menyediakan aksesibilitas untuk mengunjungi objek wisata aier terjun Guruh Gemurai ini.

Total nilai komponen produk wisata keseluruhan yang diperoleh dari responden dengan menyebarkan kuisioner berjumlah 16574, maka dapat dikatakan bahwa rentang skor diantara interval 11700 – 16899. Jadi diketahui tingkat kepuasan pengunjung pada komponen produk wisata secara keseluruhan di objek wisata air terjun Guruh Gemurai adalah rendah. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya komponen-komponen produk wisata di objek tersebut. Sebab komponen-komponen wisata tersebut merupakan poin penting bagi suatu objek wisata khususnya bagi objek wisata air terjun Guruh Gemurai untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan juga meningkatkan jumlah kedatangan pengunjung ke objek tersebut.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis kemukakan mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dilihat dari Atraksi, pengunjung yang datang di objek wisata air terjun Guruh Gemurai dominan tidak puas dengan atraksi-atraksi di objek tersebut. Hal tersebut dikarenakan pengunjung belum pernah menyaksikan atau menikmati atraksi dari objek itu sendiri. Sebab pihak pengelola belum ada menampilkan satupun atraksi di objek ini. Maka dari itu pengunjung merasa tidak puas dari atraksi di objek wisata air terjun Guruh Gemurai.
- b. Dilihat dari Fasilitas, pengunjung objek wisata air terjun Guruh Gemurai kebanyakan telah menggunakan dan merasakan fasilitas-fasilitas di objek ini. Hal itu disebabkan karena pihak pengelola memang sudah menyediakan fasilitas-fasilitas wisata, baik fasilitas utama, fasilitas pendukung, maupun fasilitas penunjang. Namun, fasilitas-fasilitas tersebut belum semuanya di sediakan oleh pihak pengelola. Walaupun demikian, para pengunjung sudah merasa cukup puas dengan fasilitas-fasilitas yang ada di objek wisata air terjun Guruh Gemurai ini.
- c. Dilihat dari aksesibilitas, pengunjung yang datang ke objek wisata air terjun Guruh Gemurai juga dominan tidak puas dengan aksesibilitas objek tersebut. Karena pengunjung belum merasakan atau menikmati aksesibilitas di objek wisata ini, sebab pihak pengelola memang belum menyediakan aksesibilitas bagi para pengunjung untuk menuju kawasan objek wisata. Maka dari itu pengunjung merasa tidak puas dengan aksesibilitas dari objek wisata air terjun Guruh Gemurai ini.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- a. Objek wisata air terjun Guruh Gemurai adalah objek wisata yang mempunyai keindahan alam yang murni dan belum ada campur tangan manusia. Hendaknya pengelola bisa memanfaatkan hal ini untuk mendatangkan

pengunjung lebih banyak, karena ini menjadi peluang yang baik bagi pengelola agar dapat menarik pengunjung dari daerah luar untuk berkunjung ke objek wisata air terjun Guruh Gemurai. Sebab objek wisata ini bisa menambah Pendapatan Asli Daerah.

- b. Untuk mendukung perkembangan suatu objek wisata perlu adanya komponen produk wisata seperti atraksi. Namun, untuk saat ini di objek wisata air terjun Guruh Gemurai belum ada menampilkan atraksi. Oleh karena itu, hendaknya pihak pengelola bisa merencanakan atau membuat ide atraksi apa yang cocok untuk objek wisata ini. Sebab para pengunjung merasa puas tidak hanya dengan menyaksikan dan menikmati keindahan alam yang ada di objek wisata itu, akan tetapi para pengunjung lebih merasa puas akan adanya atraksi di objek wisata tersebut.
- c. Bagi suatu objek wisata, fasilitas merupakan sebuah poin penting agar objek tersebut bisa berkembang dan maju. Di objek wisata air terjun Guruh Gemurai memang sudah mempunyai fasilitas yang sudah digunakan oleh para pengunjung sebagaimana mestinya. Namun, fasilitas yang ada di objek wisata air terjun Guruh Gemurai masih kurang lengkap, baik itu dilihat dari fungsi, bentuk, lokasi dan kebersihannya serta masih belum adanya fasilitas yang seharusnya ada di objek wisata ini. Oleh karena itu, hendaknya pihak pengelola lebih memperhatikan fasilitas-fasilitas di objek wisata tersebut dan menambah serta melengkapi kekurangan dari fasilitas yang ada di objek wisata air terjun Guruh Gemurai ini.
- d. Bagi objek wisata, aksesibilitas juga merupakan poin penting. Namun, aksesibilitas di objek wisata air terjun Guruh Gemurai ini belum ada. Karena pihak pengelola belum menyediakan aksesibilitas untuk objek wisata ini. Aksesibilitas disuatu objek wisata itu berguna untuk mempermudah para pengunjung mengunjungi suatu objek wisata. Oleh sebab itu, hendaknya pihak pengelola lebih memperhatikan dan menyediakan aksesibilitas di objek wisata air terjun Guruh Gemurai ini. Sehingga pengunjung yang akan berkunjung ke objek wisata ini bisa dipermudah dan juga akan merasa puas.

HALAMAN PERSEMBAHAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi”**. Penulis juga mengucapkan terima kasih bagi seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya tulis ini dan bagi berbagai sumber yang telah penulis gunakan sebagai data dalam karya tulis ini.

Dengan menyelesaikan karya tulis ini penulis mengharapkan banyak manfaat yang dapat dipetik dan diambil dari karya ini baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca. Semoga dengan adanya karya tulis ini dapat memberi wawasan bagi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan potensi dan melengkapi kekurangan-kekurangan baik di atraksi, fasilitas maupun aksesibilitas pada objek wisata air terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan begitu maka potensi akan lebih terjamin dan tidak ada lagi kekurangan-kekurangan di objek wisata ini, sehingga air terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi ini bisa lebih maju dan berkembang serta dikunjungi oleh banyak pengunjung.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Ali Yusri, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
2. Bapak Drs. H. Chalid Sahuri, M.S, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Ibu Dra. Syofia Achnes, M.Si, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
4. Ibu Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan setiap proses penelitian tugas akhir penulis.
5. Bapak Firdaus Yusrizal, SST, MM. Par selaku Dosen pembimbing II yang juga berpartisipasi membantu dan meluangkan waktu untuk mengarahkan setiap tahapan penelitian yang penulis buat.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Pariwisata, terima kasih atas bantuannya terhadap kelancaran proses belajar mengajar yang telah di berikan selama ini. Semoga ilmu yang di berikan dapat bermanfaat di kemudian hari.
7. Untuk keluarga tercinta dan teman-teman yang telah mengasih dukungan yang selalu mendoakan kesuksesan penulis dalam memperoleh sarjana.

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, harapan penulis semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya dan penulis mengucapkan ribuan terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun. 2009 tentang kepariwisataan.

Oka A. Yoeti. 2002. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

— 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Nyoman Pendit, 1994. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Paradnya Paramita.

Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Nursusanti. 2005. *Atraksi Wisata*. Jakarta: Erlangga.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman. 2005. *Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Soekadijo, R.G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Balai Pustaka: Jakarta.

<http://ardhana12.wordpress.com/2008/02/27/penelitian-deskriptif/>