

Available online at : <http://jkpbp.ppi.unp.ac.id/>

# Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan

| ISSN 2722 - 0729 |

## Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman

Angela Tri Kurnia Sari<sup>1</sup>, Hijriyantomi Suyuthie<sup>2</sup>, Pasaribu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup>Universitas Negeri Padang

<sup>3</sup>Universitas Negeri Padang

e-mail: [adindangela1998@gmail.com](mailto:adindangela1998@gmail.com), [hsuyuthie@fpp.unp.ac.id](mailto:hsuyuthie@fpp.unp.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui tinjauan kepuasan wisatawan supaya pemanfaatan kepariwisataan berjalan bagaimana mestinya. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kepuasan wisatawan tentang sarana pelengkap di Daya Tarik Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman. Tipe penelitian yang dicoba merupakan penelitian deskriptif dengan informasi kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel mandiri ialah tinjauan kepuasan tentang fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, populasi penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman. Metode pengumpulan informasi yang digunakan merupakan angket ataupun kuesioner yang tersusun dengan menggunakan skala *likert*. Analisis data memakai analisis deskriptif.

Hasil penelitian membuktikan kalau Tinjauan Kepuasan tentang Sarana pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman. secara totalitas lumayan baik dengan persentase 52, 58% serta nilai rata-rata 1. 6041, serta dianjurkan buat senantiasa mencermati apa saja yang diperlukan oleh turis, dan melindungi seluruh sarana yang terdapat di objek wisata Taman Bunga supaya turis bisa datang kembali serta merekomendasikan tempat ini kepada orang lain.

**Kata kunci: Kepuasan Pengunjung, Fasilitas Pelengkap**

### ABSTRACT

*This study aims to determine the review of tourist satisfaction so that tourism utilization goes well. The purpose of this study was to describe tourist satisfaction with complementary facilities in the tourist attraction "Taman Bunga Puncak Tonang, Pasaman Regency". this type of research is descriptive research with quantitative data. The variable in this study is an independent variable, namely a review of satisfaction with complementary facilities at a tourist attraction "Taman Bunga Puncak Tonang, Pasaman Regency".*

*This research is a type of quantitative descriptive research, the population of this research is visitors who come to the tourist attraction "Taman Bunga Puncak Tonang, Pasaman Regency". The data*

*collection method used is a structured questionnaire using a Likert scale. Data analysis used descriptive analysis.*

*The results of the study prove that a review of Satisfaction regarding Complementary Facilities in Tourist Attractions "Taman Bunga Puncak Tonang, Pasaman Regency". In total it is quite good with a percentage of 52.58% and an average value of 1.6041, and it is recommended that tourists always pay attention to what is needed by tourists, and protect all facilities available at the "Flower Garden" tourist attraction so that tourists can come back and visit recommend this place to others.*

**Keywords: Visitor Satisfaction, Complementary Facilities**

---

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat perihal didukung dengan banyaknya tempat tempat wisata yang dapat dikunjungi di Indonesia dengan bermacam pesona yang dimilikinya. Banyaknya pulau-pulau, gunung, lembah serta bukti yang dapat dimanfaatkan jadi tempat wisata. Walaupun Indonesia mempunyai alam serta budaya yang potensial namun apabila perihal tersebut tidak digali, dijaga serta tidak diberdayakan secara tidak berubah- ubah dengan metode didukung Sumber Daya Manusia(SDM). “Perkembangan industri pariwisata memiliki dampak terhadap kehidupan sosial ekonomi masyarakat di sekitar objek wisata tersebut” [1].

Pariwisata merupakan ekspedisi perorangan ataupun kelompok, usaha mencari penyeimbang ataupun keserasian serta penyeimbang dengan area hidup dalam ukuran sosial, budaya, alam serta ilmu [2]. Sumatera Barat ialah suatu Provinsi yang mempunyai banyak destinasi wisata yang masih natural. Sumatera Barat mempunyai produk produk wisata yang bervariasi, mempunyai 19 Kabupaten/ Kota dengan masing– masing Kabupaten mempunyai berbagai objek wisata, semacam Jam Gadang yang terletak di Kota Bukit Besar, Danau Maninjau yang terletak di Kabupaten Agam, Ulakan Tapakis serta Festival Tabuik di Pariaman serta masih banyak lagi tempat wisata yang lain.

Kabupaten Pasaman memiliki potensi wisata. Salahsatunya bukit yang terdapat di Pasaman yaitu Puncak Tonang yang saat ini dimanfaatkan masyarakat jadi tempat wisata. Saat sebelum jadi objek wisata Puncak Tonang dahulunya cumalah suatu hutan belantara yang tidak terurus. Pesona yang dimiliki Puncak Tonang setelah itu warga Pasaman berupaya menggunakan hutan tidur jadi hutan produktif, Masyarakat Pasaman yang menggunakan lahannya membuat Taman dengan menanami bermacam berbagai tumbuhan yang jadi panorama alam yang indah dan saat ini di tahu dengan Objek Wisata Taman Bunga Puncak Tonang.

Objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang mempunyai luas± 25 Hektar serta terletak pada Kilometer 12. Objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang ini mulai di bangun semenjak tahun 2004 tetapi mulai populer semenjak tahun 2017. kalau tingkatan kunjungan turis di objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang hadapi kenaikan, serta nampak terdapatnya indikator turis buat berkunjung ke objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang dikarenakan virus corona menyerang pada tahun 2020 Taman Bunga puncak tonang hadapi penyusutan. Dengan terdapatnya Daya tarik serta sarana yang menunjang mempengaruhi terhadap kepuasan wisatawan yang tiba melancong.

Sarana wisata mempengaruhi terhadap kepuasan wisatawan sebab sarana wisata ialah elemen berarti dalam pelayanan kepada wisatawan sepanjang terletak di objek wisata. Kepuasan pengunjung akan berpengaruh terhadap citra dan objek wisata [3]. “Pengunjung yang tidak puas akan sarana objek wisata akan menceritakan pengalaman ketidakpuasannya kepada orang lain baik secara langsung maupun melalui media sosial” [4]. Cerita dari pengalaman ini lah yang nanti akan dapat berdampak kepada citra objek wisata. Apalagi di industri 4.0 ini, keluhan ataupun cerita negatif akan dapat menyebar secara online melalui media-media sosial [5]. Selain itu juga berdampak kepada

Prasarana universal( *General Infrastructure*) merupakan prasarana yang memenuhi kebutuhan universal turis untuk kelancaran perekonomian [6]. Menurut [6] “tercantum pada kelompok ini antara lain yakni:“ Sistem persediaan air, pembangkit tenaga listrik, jaringan jalan raya serta jembatan, airport serta pelabuhan laut, halte, kapal tambang( Ferry), kereta api, telekomunikasi serta lain– lain”. Fasilitas wisata ialah industri– industri pelayanan kepada turis, baik secara langsung dan tidak langsung serta kelangsungan hidupnya, tergantung dari turis [2].“Kepuasan merupakan Sesuatu tingkatan dimana kebutuhan, kemauan serta harapan, dari pelanggan bisa terpenuhi yang hendaknya menyebabkan terbentuknya pembelian ulang ataupun kesetiaan yang bersinambung” [7].

Bersumber pada observasi serta wawancara yang penelitian jalani, peneliti mendapatkan informasi bahwa objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang ialah objek wisata yang masih kepunyaan atau dikelola secara individu. Belum terdapatnya sarana yang mencukupi, dan sarana wisata yang telah rusak semacam pondok– pondok kecil yang dibuat dari kayu di bangun buat jadi tempat berteduh serta bersantai para wisatawan. Setelah itu di objek wisata Taman Bunga Puncak Tonang akses jalur mengarah puncaknya masih dalam kondisi kurang baik.

## METODOLOGI

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Menurut [8] “dalam penelitian deskriptif suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti”. Penelitian ini dilaksanakan di Daya Tarik Wisata Taman Bunga puncak tonang kabupaten pasaman pada bulan juni-juli 2021. Variabel dalam penelitian ini variabel mandiri yaitu kepuasan tentang fasilitas pelengkap.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah atau sedang berwisata ke daya tarik wisata taman Bunga Puncak Tonang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan jumlah 97 sampel. Tipe data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner yang tersusun dengan skala *likert*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif *mi – sdi*, dengan 5 kategori penilaian [9].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 192$	5	5,15
Baik	160 - < 192	29	29,89
<b>Cukup</b>	<b>128 - &lt; 160</b>	<b>51</b>	<b>52,58</b>
Buruk	96 - <128	12	12,38
Sangat buruk	< 96	0	0
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel diatas mengenai tinjauan tentang fasilitas pelengkap sebanyak 5,15% responden mengatakan sangat baik, 29,89% responden mengatakan baik, 52,58% responden mengatakan cukup 12,38% responden mengatakan buruk.

Deskripsi data mengenai Tinjauan tentang Fasilitas pelengkap berdasarkan indikator dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 2. Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap indikator tercapainya harapan**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 65,005$	2	2,07
<b>Baik</b>	<b>53,335 – &lt; 65,005</b>	<b>36</b>	<b>71,13</b>
Cukup	42,665 – < 53,335	27	21,64
Buruk	31,995 – < 42,665	9	5,16
Sangat buruk	< 31,995	0	0
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel Tinjauan tentang Fasilitas pelengkap dilihat dari sisi tercapainya harapan sebesar 2,07% responden mengatakan sangat baik, 71,13% responden mengatakan baik, 21,64% responden mengatakan cukup 5,16% responden mengatakan buruk dan tidak ada responden yang mengatakan sangat buruk.

**Tabel 3. Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap indikator minat berkunjung Kembali**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 65,005$	8	8,24
Baik	53,335 – < 64,005	22	22,68
<b>Cukup</b>	<b>42,665 – &lt; 53,335</b>	<b>57</b>	<b>58,76</b>
Buruk	31,995 – < 42,665	8	8,25
Sangat buruk	< 31,995	2	2,07
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel di atas Tinjauan tentang Fasilitas pelengkap ditinjau dari indikator minat berkunjung kembali sebanyak 8,24% responden mengatakan sangat baik, 22,68% responden mengatakan baik, 58,76% responden mengatakan cukup 8,25% responden mengatakan buruk dan 2,07% responden mengatakan sangat buruk.

**Tabel 4. Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap indikator merekomendasikan kepada yang lain**

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 65,005$	5	5,15
Baik	53,335 – < 64,005	31	31,95
<b>Cukup</b>	<b>42,665 – &lt; 53,335</b>	<b>48</b>	<b>49,49</b>
Buruk	31,995 – < 42,665	9	9,28
Sangat buruk	< 31,995	4	4,13
Jumlah		97	100

Tinjauan tentang Fasilitas pelengkap ditinjau dari indikator merekomendasikan ke orang lain sebesar 5,15% responden mengatakan sangat baik, 31,95% responden mengatakan baik, 49,49% responden mengatakan cukup 9,28% responden mengatakan buruk dan 4,13% responden mengatakan sangat buruk.

## B. Pembahasan

### 1. Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman.

Penelitian ini sudah mendapatkan gambaran sebagai berikut, dengan nilai persentase tinjauan sebesar 52, 58% terletak pada rentang skor 128- 160 dan kategori lumayan baik. Dengan demikian

bisa di simpulkan secara keseluruhan lumayan baik. Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja produk dalam memberikan nilai, *relative* terhadap harapan pembeli [10]. Kepuasan yang dirasakan pengunjung, membuktikan bahwasanya pengunjung mendapatkan pengalaman yang baik saat dating ke suatu objek wisata dan menjadi pertimbangan untuk berkunjung Kembali ke objek wisata tersebut [11].

#### **a. Tercapainya Harapan**

Terkait dengan fasilitas pelengkap terletak pada kategori baik dengan nilai persentase 71, 13%, terletak pada rentang skor 53,335 –< 65,005. Dalam hal ini dapat kita lihat Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman ditinjau dari indikator tercapainya harapan nyaris optimal. Bisa dilihat dari teori tentang budaya organisasi yang membahas tentang tercapainya harapan. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya. Pengunjung mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui [12]. Saat harapan tersebut tidak tercapai maka pengunjung menjadi tidak puas dan akan mencari alternatif lain untuk yang dapat memenuhi harapannya [13].

#### **b. Minat Berkunjung Kembali**

Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman terletak pada kategori cukup dengan nilai persentase 58, 76%, terletak pada rentang skor 42,665 – 53,335. Dalam perihal ini dapat kita amati Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman ditinjau dari indikator berkunjung kembali. Keinginan berkunjung Kembali akan membentuk loyalitas, Loyalitas pelanggan secara universal bisa dimaksud dengan kesetiaan seorang atas sesuatu produk, baik benda dan jasa tertentu [14]. “Pengunjung yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan pembelian ulang dari perusahaan yang sama, memberitahukan ke konsumen potensial yang lain dari mulut ke mulut” [15].

#### **c. Merekomendasikan ke Orang Lain**

Ditinjau dari indikator merekomendasikan ke orang lain terletak pada kategori lumayan baik dengan nilai persentase 49, 49%, terletak pada rentang skor 42,665 -< 53,335. Dalam hal ini dapat kita lihat Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman ditinjau dari indikator merekomendasikan ke orang lain. Merekomendasikan ialah “kegiatan promosi yang merupakan bagian dari komunikasi dalam pemasaran yang menyediakan informasi dan pengetahuan dengan cara yang informatif dan persuasif bagi pengunjung dengan tujuan memperkenalkan dan berbagi pengalamannya”[14]. Keinginan untuk merekomendasikan Taman Bunga Puncak Tonang tentunya berdasar dari kepuasan yang dirasakan saat berkunjung ke Taman Bunga Puncak Tonang.

## **KESIMPULAN**

Kepuasan tentang Fasilitas Pelengkap terkategori pada kategori lumayan baik dengan persentase 52, 58%. Berdasarkan hasil penelitian Tinjauan Kepuasan tentang Fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Taman Bunga Puncak Tonang Kabupaten Pasaman per indikator bisa dilihat dari nilai rata- rata adalah :

1. Terpenuhinya harapan terletak pada jenis baik dengan persentase 71, 13%, tetapi masih terdapat yang melaporkan kategori lumayan baik dengan persentase 21, 64%.
2. Indikator berkunjung kembali terletak pada kategori cukup dengan persentase 22, 68%.
3. Merekomendasikan ke orang lain terletak pada kategori cukup dengan 49, 49%.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. P. WULANDARI, “ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN PARIWISATATERHADAP PERUBAHAN KONDISI SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT DESA KERSIK TUO KECAMATAN KAYU ARO KABUPATEN KERINCI DWI,” *ensiklopedia J.*, vol. 2, no. 1, pp. 241–249, 2019, doi: <https://doi.org/10.33559/eoj.v1i1.19>.
- [2] I. G. B. R. Utama, *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.
- [3] R. Ryanda and N. Wulansari, “Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang,” *Kaji. Pariwisata dan Bisnis perhotelan*, vol. 2, no. 1, pp. 1–6, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbb.v2i1.19172>.
- [4] Suci Sandi Wachyuni<sup>1</sup> and K. Wiweka<sup>2</sup>, “KEPUASAN WISATAWAN DALAM PENGGUNAAN E-COMMERCE AGODA DALAM PEMESANAN HOTEL,” *J. Tour. Destin. attraktion*, vol. 8, no. 1, pp. 61–70, 2020, doi: <https://doi.org/10.35814/tourism.v8i1.1366>.
- [5] C.-M. Kuo, W.-Y. Chen, C.-Y. Tseng, and C. T. Kao, “Developing a smart system with Industry 4.0 for customer dissatisfaction,” *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 121, no. 6, pp. 1353–1374, Jan. 2021, doi: [10.1108/IMDS-12-2019-0656](https://doi.org/10.1108/IMDS-12-2019-0656).
- [6] V. Asghari and S. Hsu, “Automation in Construction An open-source and extensible platform for general infrastructure asset management system,” *Autom. Constr.*, vol. 127, no. July 2021, pp. 1–17, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2021.103692>.
- [7] K. L. Kotler, Philip & Keller, *Marketing Management*, 15th ed. 2016.
- [8] Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [9] S. Arikunto, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. 2017.
- [10] F. Tjiptono and G. Chandra, “Service, Quality & Satisfaction,” in *Edisi 4*, 2011.
- [11] N. P. Afifah and Y. Abrian, “Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Pada Coffe Shop V-COFFEE di Kota Padang,” *J. Kaji. PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, vol. 2, no. 2, pp. 143–149, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbb.v2i2.26972>.
- [12] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management, Global Edition (Vol. 15E)*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556> *Marketing Management*, vol. 15E, no. 4. 2016.
- [13] Y. Abrian and A. Adrian, “The Effect of Customer Experience on Repurchase Intention with Variety Seeking as Variable Moderation at 4-Star Hotels,” *J. Pendidik. Teknol. Kejuru.*, vol. 4, no. 3, pp. 75–79, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jptk.v4i3.21723>.
- [14] P. Kotler and G. Amstrong, *Manajemen Pemasaran (Prinsip-prinsip manajemen pemasaran)*, 12th ed. Jakarta, 2012.
- [15] F. Aprilia, “PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BERKUNJUNG SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Survei pada Pengunjung Tempat Wisata âJawa Timur Park 2â Kota Batu),” *J. Adm. Bisnis S1 Univ. Brawijaya*, vol. 24, no. 1, p. 86013, 2015.