

# **PENGARUH CITRA DESTINASI, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN WISATA MANDEH PESISIR SELATAN**

**Rahmanda yametu ikhsan<sup>1)</sup>, reni yuliviona<sup>2)</sup>, zeshasina rosha<sup>3)</sup>**

**Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta, Padang.**

Email: Rahmandayametuikhsan@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan industri pariwisata yang semakin pesat berpengaruh terhadap peningkatan sektor jasa. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah sektor jasa yang sedang berkembang di Indonesia, seperti banyaknya bisnis hotel, restoran, dan perjalanan yang dapat digunakan oleh wisatawan. Menciptakan kepuasan wisatawan merupakan suatu pekerjaan yang cukup sulit apabila tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

### **Manfaat Penelitian**

1. Teoretis yaitu dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pemasaran pada khususnya
2. Praktis yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan dalam upaya meningkatkan citra destinasi, lokasi serta fasilitas di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan

## **METODE**

### **Metode Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau suatu subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasinya yaitu seluruh pengunjung yang telah mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan dalam periode waktu tahun 2016-2018.

### **Sampel**

Sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pemilihan sampel

dalam penelitian ini yaitu sebagian pengunjung yang telah mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan. (Sugiyono, 2012)

### **Teknik Penarikan Sampel**

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan pemilihan sample non probability sampling dengan jenis purposive sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak member peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, (Sugiyono, 2012). Sedangkan purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, (Sugiyono, 2012).

### **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang penulis dapatkan langsung dari para pengunjung yang pernah berkunjung ke objek Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

### **Sumber Data**

Data dan informasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersumber pada penyebaran kuesioner yang penulis sebarkan kepada 100 responden yang pernah berkunjung ke Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, (Sugiyono, 2012).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selanjutnya berdasarkan hasil uji hipotesis pada hipotesis pertama (H1) ditemukan bahwa variabel citra destinasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dinyatakan ditolak. Keadaan tersebut terjadi karena citra destinasi yang diharapkan responden tidak sesuai dengan kondisi dilapangan, bermula dari kekecewaan responden terhadap promosi yang dilakukan baik dari media sosial maupun elektronik berupa bervariasi dan menariknya objek wisata Kawasan Wisata Mandeh namun kenyataannya belum terealisasinya kondisi yang dipromosikan tersebut karena terhalang oleh pembebasan lahan dengan masyarakat yang belum terselesaikan.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji hipotesis pada hipotesis kedua (H2) ditemukan bahwa variabel lokasi

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dinyatakan diterima. Keadaan tersebut terjadi karena responden memikirkan lokasi di kawasan wisata Mandeh Pesisir Selatan, sehingga bagi mereka ketika berkunjung lokasi menjadi faktor penentu yang dipertimbangkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Rachman (2014) yang mengungkapkan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Cabang Sungkono Surabaya, selanjutnya yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Loredah dkk (2016) mengatakan bahwa lokasi mempengaruhi secara signifikan pada Stove Syndicate Cafe di kota Semarang.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan:

Berdasarkan hasil analisa uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai dari koefisien regresi untuk fasilitas diperoleh 0.780 dengan nilai signifikan sebesar 0.002 lebih kecil dari nilai alpha 0.05 yang berarti variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan kawasan wisata Mandeh Pesisir Selatan.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji hipotesis pada hipotesis ketiga (H3) ditemukan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dinyatakan diterima. Keadaan tersebut terjadi karena responden memikirkan fasilitas di kawasan wisata Mandeh Pesisir Selatan, sehingga bagi mereka ketika berkunjung fasilitas menjadi faktor penentu yang dipertimbangkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Srijani (2017) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Citra destinasi berpengaruh negative terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir.

2. Lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

3. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

#### **5.3 Saran**

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk pengelola Kawasan Wisata Mandeh dan pemerintah perlu memperhatikan tingkat kepuasan wisatawan dengan penanganan serius terhadap fasilitas dan fasilitas pendukung agar wisatawan merasa puas dan nyaman sehingga mampu memberikan citra yang positif terhadap Kawasan Wisata Mandeh serta memberikan ruang untuk membuka usaha, memperbaiki kondisi lingkungan kawasan wisata yang rusak agar mendukung promosi, memberikan inovasi objek wisata agar mampu

bersaing dengan wisata lainnya, dan memberikan efek jera berupa denda dan sanksi bagi yang melanggar aturan.

2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah beberapa variabel lainnya yang belum digunakan pada penelitian ini. Karena masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan wisatawan dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifudin. (2016). Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Bahari Lamongan..Jurnal ilmu dan riset manajemen, 5(12), 2461-0593.
- Alfitriani. 2015. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kualitas, Nilai Persepsi, Kepuasan dan Minat Berprilaku: Kasus Kunjungan Wisatawan di Kota Palembang. Menara Ekonomi Volume I No. 2 - Oktober 2015
- Dananjaya, I Made, dkk. (2017) Analisis Pengaruh Citra Destinasi Dan Motif Berwisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Lanjut Usia. E-Jurnal Matematika Vol. 6 (2), Mei 2017, pp. 131-136 ISSN: 2303-1751 131
- Dewi, (2013). Pengaruh Citra Destinasi Pariwisata Kabupaten Belitung terhadap Perilaku Pasca Berkunjung Wisatawan Nusantara. Tourism and Hospitality Essentials Anthology. Edisi I. Desember.
- Echtner, C.M. & Ritchie, J.R.B. (2003). The Meaning and Measurement of Tourism Destination Image. The Journal of Tourism Studies, 14, (1), 37- 48.
- Fandy, Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- Ghozali, I. (2016). Statistik Non-Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gujarati, Damodar. 2003. Ekonometrika Dasar. Terjemah Sumarno Zein. Jakarta: Erlangga.
- Hanif, Asya., Kusumawati, Andriani., Mawardi, M.Kholid. 2016. Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan. E-Jurnal Administrasi dan Bisnis (JAB) Vol. 38 No. 1.
- Husein Umar, 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler dan Keller. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. Ilmu & Riset Manajemen, 3(1), 1-18.