



**PAPER – OPEN ACCESS**

## Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata

Author : Viola dan Nurlisa Ginting  
DOI : 10.32734/ee.v5i1.1529  
Electronic ISSN : 2654-704X  
Print ISSN : 2654-7065

*Volume 5 Issue 1 – 2022 TALENTA Conference Series: Energy & Engineering (EE)*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



# Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata

Viola, Nurlisa Ginting

*Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara, Jalan Perpustakaan, Gedung D, Medan 20155, Indonesia*

violachouandi@gmail.com , nurlisa@usu.ac.id

## Abstrak

Pada saat ini, sektor pariwisata perlu dikembangkan untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian. Kepuasan wisatawan terhadap objek wisata menjadi peran penting dalam meningkatkan loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali ke objek wisata. Kepuasan wisatawan dapat terpenuhi apabila terjadi kesesuaian antara yang dirasakan wisatawan saat berada di objek wisata dengan apa yang diharapkannya. Untuk mengembangkannya, perlu dilakukan studi literatur untuk mencari faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek wisata. Metode analisa teori ini dilakukan dengan penelitian kepustakaan dengan menjabarkan beberapa faktor dari sumber berbeda terkait hal mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek wisata. Setelah itu, disimpulkan analisa teori yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek wisata ada 5 faktor penting, yaitu daya tarik, lingkungan, aksesibilitas, harga, dan fasilitas dasar.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan; Objek Wisata

## Abstract

*At this time, the tourism sector needs to be developed to increase economic growth. Tourist satisfaction with tourist objects plays an important role in increasing the loyalty of tourists to return to tourist objects. Tourist satisfaction can be fulfilled if there is a match between what tourists feel when they are at a tourist attraction and what they expect. To develop it, it is necessary to study the literature to find out what factors influence tourist satisfaction with tourist objects. This theoretical analysis method is carried out by means of literature research by describing several factors from different sources related to influencing tourist satisfaction with tourist objects. After that, it is concluded that the theoretical analysis that affects tourist satisfaction with tourist objects is 5 important factors, namely attractiveness, environment, accessibility, price, and basic facilities.*

*Keywords: Tourist Satisfaction; Tourism Objects*

## 1. Pendahuluan

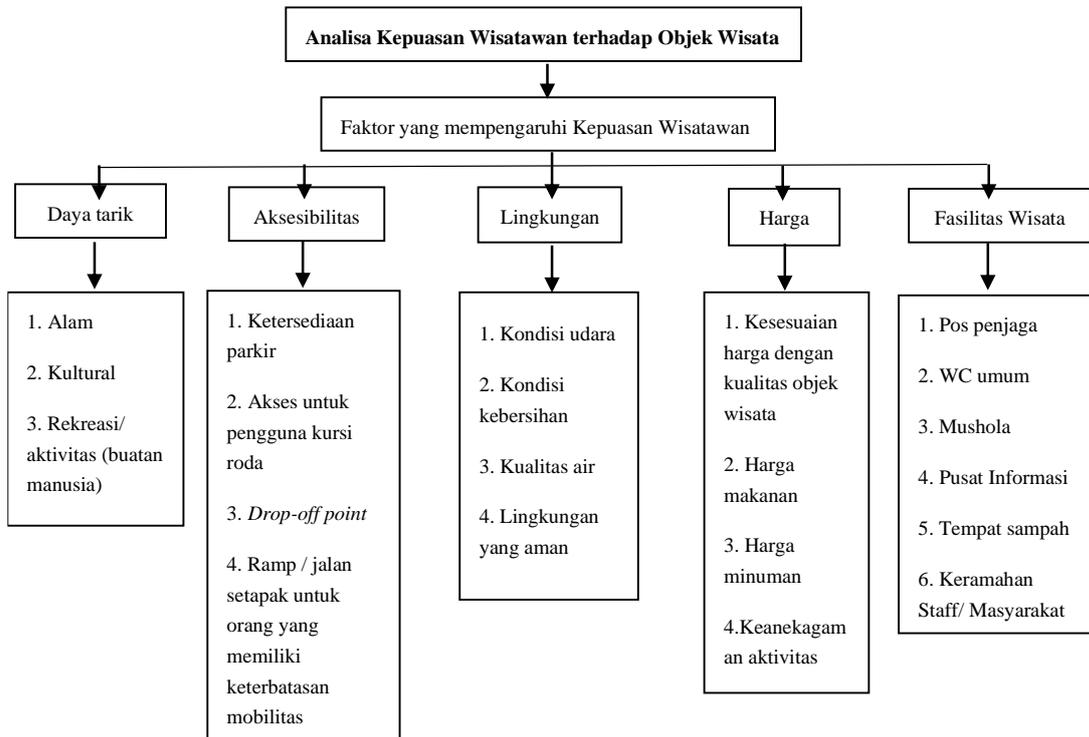
Sektor pariwisata perlu dikembangkan untuk meningkatkan devisa negara, meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, standar hidup, dan sebagainya [1]. Maka kepuasan wisatawan terhadap objek wisata berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi. Karena potensi sebuah wisata yang masih belum dikembangkan secara maksimal, analisa kepuasan wisatawan perlu dilakukan. Kepuasan wisatawan merupakan kesesuaian antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan wisatawan dari pengalamannya [3]. Perkembangan wilayah pariwisata berdasarkan pada kreasi wisatawan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan [10]. Objek wisata yang dinilai positif oleh wisatawan mempengaruhi perilaku wisatawan pada masa yang akan datang dan mempengaruhi kemungkinan wisatawan untuk mengunjungi kembali objek wisata dan merekomendasikannya kepada orang lain [2]. Kualitas wisata sebuah objek wisata berhubungan dengan manusia yang mengelola objek wisata. Oleh karena itu, hanya manusia yang dapat menciptakan objek wisata menjadi lebih menarik, menciptakan yang fasilitas lengkap, dan memudahkan transportasi [4]. Beberapa studi membuktikan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh meningkatkan loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali ke objek wisata [2,3].

Menganalisis kepuasan wisatawan ini memiliki tujuan untuk mengembangkan wisata atau untuk mengukur kepuasan wisatawan dengan elemen produk wisata, seringkali dengan tujuan untuk mengetahui pentingnya kepuasan wisatawan secara keseluruhan dan, sampai batas tertentu, membuat saran untuk industri seperti apa yang harus difokuskan mengenai perkembangan produk wisata [5].

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan ilmu pengetahuan yang dapat dibaca oleh pembaca dan berbagai pihak sehingga dapat mengembangkan sektor pariwisata khususnya objek wisata berdasarkan teori kepuasan wisatawan.

**2. Metode**

Kajian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek wisata. Analisa teori ini dilakukan dengan mengumpulkan data terkait dari beberapa sumber yang terpercaya mengenai kepuasan wisatawan terhadap objek wisata dalam kurun waktu lebih kurang 10 tahun. Topik utama dari literatur ini adalah kepuasan wisatawan. Makalah ini menggunakan metode analisis kepustakaan. Metode analisis kepustakaan adalah metode analisa yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai macam sumber kepustakaan dalam mengumpulkan data yang ada seperti jurnal, buku, makalah, dsb [16]. Dalam makalah ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Teori Analisa Kepuasan

**2.1. Kepuasan wisatawan terhadap objek wisata**

Kepuasan wisatawan terhadap objek wisata menjadi peran penting dalam meningkatkan loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali ke objek wisata. Teori ini perlu dianalisa untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek wisata untuk meningkatkan loyalitas wisatawan. Penelitian ini mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek wisata ada 5 faktor penting, yaitu daya tarik, lingkungan, aksesibilitas, harga, dan fasilitas dasar.

Tabel 1. Faktor Pengaruh Kepuasan Wisatawan

Referensi	Faktor
WTO, 2004 Judul : <i>Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook (English version)</i>	Daya tarik wisata
	Ekspektasi
	Biaya
	Lingkungan
	Keramahan
	Kualitas Wisata
Suanmali, 2014	Aksesibilitas
	Keramahan Objek dan Daya Tarik Wisata

Tabel 1. Faktor Pengaruh Kepuasan Wisatawan

Referensi	Faktor
Judul : <i>Factors Affecting Tourist Satisfaction: An Empirical Study in the Northern Part of Thailand</i>	Aksesibilitas
	Infrastruktur
	Lingkungan
	Harga
Coban, 2012 Judul : <i>The Effects of the Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty: The Case of Cappadocia</i>	Daya tarik turis
	Fasilitas dasar
	Daya tarik budaya
	Fasilitas penunjang wisatawan dan akses
Arqurneh ,Isa, & Othman, 2010 Judul : <i>Tourism Destination Image, Satisfaction and Loyalty: A Study of the Dead Sea in Jordanian curative tourism</i>	Lingkungan
	Faktor Ekonomi ( harga)
	Citra Emosional
	Lingkungan perjalanan
	Daya tarik wisata nasional
	Aksesibilitas
	Harga

Kepuasan wisatawan merupakan kesesuaian antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan wisatawan dari pengalamannya. Perasaan puas saat menggunakan sebuah jasa merupakan perasaan puas konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Kepuasan terhadap fasilitas yang ditawarkan merupakan perasaan puas konsumen terhadap fasilitas yang telah ditawarkan [3]. Kepuasan adalah perbandingan antara hasil dan ekspektasi. Jika kinerja yang dirasakan lebih tinggi dari harapan, maka wisatawan akan merasa bahagia. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, pengalaman wisatawan dianggap tidak memuaskan. Ekspektasi adalah gambaran/citra tujuan yang dipikirkan wisatawan sebelum mengunjungi destinasi. Membayangkan destinasi wisata itu merupakan tindakan yang wajar dimiliki seseorang atas sesuatu yang berada di luar batas persepsi fisiknya [7]. Survei kepuasan adalah salah satu yang paling penting yang digunakan dalam mengumpulkan informasi tentang opini wisatawan mengenai suatu destinasi wisata.

Kepuasan wisata yang dibahas oleh *World Tourism Organization* (WTO) dalam bukunya adalah mempertahankan kepuasan wisatawan dan juga aksesibilitas yang lebih difokuskan terhadap wisatawan lanjut usia dan penyandang disabilitas. Kepuasan wisatawan didasari oleh banyak faktor yang berbeda, termasuk dalam berbagai daya tarik sebuah tempat, kualitas servis, ekspektasi wisatawan, dan juga pengalaman masing-masing wisatawan selama berada di destinasi. Banyak elemen yang mempengaruhi kepuasan wisatawan (misalnya, kebersihan akomodasi, kualitas makanan dan air, pelayanan yang ramah) yang termasuk dalam lingkup manajemen industri dan manager destinasi. Lainnya ( mis, cuaca, keamanan) [6].

Kepuasan adalah hasil dari faktor :

1. Memenuhi ekspektasi wisatawan
2. Biaya dan kualitas objek wisata yang memenuhi kebutuhan wisatawan,
3. Memastikan lingkungan yang bersih, aman dan terlindungi;
4. Keramahan
5. Kualitas tempat, acara, atraksi dan layanan yang terkait
6. Harapan dan minat [6].

Ada 6 atribut yang dibahas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu *Hospitality/* Keramahan, Daya Tarik, Aksesibilitas, Infrastruktur, Lingkungan, Biaya saat mengunjungi destinasi [8]. Adapun penelitian lain mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ada dua yaitu Citra Kognitif dan Citra Emosional. Citra kognitif ditetapkan ada 6 aspek dan citra emosional hanya ada 1, yaitu emosi/ perasaan senang, sedih dan sebagainya. Sedangkan citra kognitif yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan loyalitas terdiri dari Daya Tarik Wisata, Fasilitas Utama, Daya Tarik Budaya, Fasilitas Penunjang Wisatawan dan pilihan akses, Lingkungan Alami, Faktor Ekonomis. Kemudian disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas merupakan gabungan dari citra kognitif yang ada 6 aspek dan kemudian ditambah dengan citra emosional [7]. Dan dari penelitian yang lainnya yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas adalah Lingkungan Perjalanan, Daya Tarik Nasional, Aksesibilitas, dan Harga [9].

### 2.1.1. Daya Tarik

Daya tarik mengacu pada tempat yang menarik wisatawan untuk mengunjungi tempat wisata. Daya tarik bisa menarik dalam berbagai hal. Seperti contohnya, wisatawan yang suka fotografi dapat mengambil foto pemandangan di destinasi wisata [8]. Komponen dari produk pariwisata adalah daya tarik, aksesibilitas, amenities dan jaringan (networking). Daya Tarik adalah sebuah

tempat seperti alam, kultural, dan buatan manusia ( festival atau pertunjukan seni) yang dapat menarik wisatawan [8]. Daya tarik sebuah tempat wisata dapat terbentuk secara spontan , jauh sebelum munculnya destinasi wisata. Daya tarik wisata sebuah tempat itu penting, jelas karena merupakan faktor daya tarik utama dari datangnya arus wisatawan ke destinasi wisata [10]. Dari penelitian lain, daya tarik wisata dibagi menjadi 3 yaitu (1) Kultural; (2) Alam; (3) Rekreasi dan aktivitas [7].

Tabel 2. Daya Tarik

Faktor Kepuasan Wisatawan	Sub elemen	Penjelasan
Daya Tarik Wisata	Alam	Adanya daya tarik alam dalam objek wisata
	Kultural	Adanya daya tarik kultural dalam objek wisata
	Aktivitas/ Atraksi (buatan manusia)	Adanya aktivitas / atraksi yang berupa buatan manusia dalam objek wisata

### 2.1.2. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan salah satu komponen dalam produk pariwisata. Aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai sebuah destinasi wisata atau memperoleh organisasi seperti agen perjalanan untuk mencapai suatu tujuan wisata. Aksesibilitas ditentukan oleh kemampuan untuk menyediakan akses pengunjung ke suatu tujuan dan mengunjungi seluruh tempat tujuan [8]. Jadi aksesibilitas bukan hanya merupakan transportasi saja, melainkan semua hal-hal yang bisa menyediakan akses untuk pengunjung seperti informasi dan lain sebagainya. Adapun jurnal penelitian lain menyatakan bahwa aksesibilitas adalah segala bentuk transportasi baik bentuk, model, ataupun prasarana yang memungkinkan wisatawan menjangkau setiap objek wisata [11].

WTO mengemukakan bahwa aksesibilitas juga berhubungan dengan mobilitas, wisatawan lanjut usia, dan penyandang disabilitas. Akses untuk disabilitas juga dibagikan dalam beberapa kategori masalah yaitu Akses ke seluruh destinasi wisata; Akses ke bangunan, hotel , dan jasa pariwisata; Akses di dalam destinasi wisata; Akses ke wisata yang sesuai dengan kondisi wisatawan; dan juga akses mudahnya bantuan/ pertolongan pertama saat dibutuhkan. Sesuai dengan judul penelitian maka yang lebih difokuskan adalah akses dalam destinasi wisata yang menyangkut ketersediaan akses kursi roda dan juga akses untuk wisatawan dengan masalah mobilitas (misalnya, diperlukan drop off point , elevator, ramp atau jalan setapak yang dapat diakses oleh alat bantu mobilitas) [6].

Tabel 3. Aksesibilitas

Faktor Kepuasan Wisatawan	Sub elemen	Penjelasan
Aksesibilitas	Parkir	Tersedia tempat parkir yang memadai di objek wisata
	Pengguna kursi roda	Adanya akses bagi pengguna kursi roda
	Tempat <i>drop off</i>	Adanya tempat <i>drop off</i> untuk wisatawan/ pengunjung
	Ramp	Adanya ramp / jalan setapak untuk memudahkan orang yang memiliki keterbatasan pergerakan / mobilitas

### 2.1.3. Lingkungan

Lingkungan dapat diartikan sebagai kondisi lingkungan wisata, yang meliputi kondisi iklim dan kondisi lingkungan seperti kondisi udara, kebersihan, kondisi iklim, suara, keselamatan dan keamanan pribadi [8]. Daya tarik tujuan wisata sangat bergantung pada sumber alam dan iklim kondisi lokasi geografisnya. Unsur lingkungan yang dirasakan oleh wisatawan, dapat memberikan kesan yang baik atau buruk dalam pikiran wisatawan. Dalam penelitian Coban, Lingkungan alam itu dibagi menjadi dua yaitu (1) Lingkungan yang tidak tercemar dan (2) Cuaca dan iklim [7]. WTO mengemukakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam aspek lingkungan adalah lingkungan yang bersih , aman, dan kualitas air [6].

Tabel 4. Lingkungan

Faktor Kepuasan Wisatawan	Sub elemen	Penjelasan
Lingkungan	Kondisi udara	Kondisi udara yang bersih
	Kebersihan	Lingkungan yang bersih dari sampah
		Pelaksanaan protokol kesehatan pada lingkungan objek wisata
	Kualitas air	Kualitas air yang bersih
		Suhu air yang memberikan kenyamanan kepada wisatawan
Lingkungan yang aman	Lingkungan yang aman dari bahaya Adanya penjagaan dalam objek wisata	

#### 2.1.4. Harga

Harga merupakan pembahasan yang penting dalam industri perhotelan/ pariwisata [12]. Dalam semua tipe bisnis perlu diketahui apakah pelanggan/ wisatawan merasa harga atau perubahan harga sudah sesuai dengan produk ataupun pelayanan atau belum [13].

Dalam penelitian harga termasuk berhubungan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kondisi lingkungan fisik [13]. Harga merupakan pengeluaran yang akan dihitung dalam mengunjungi tempat wisata yang termasuk dalam harga transportasi dalam daerah kawasan wisata yang meliputi harga akomodasi, transportasi, makanan, dan minuman [8]. Dari penelitian lain yang termasuk dalam kategori aspek harga adalah keanekaragaman dan kualitas akomodasi [7]. Dan penelitian lainnya menyatakan bahwa harga termasuk dalam hal berbelanja dengan harga murah, harga makanan, harga akomodasi, keberagaman atraksi, dan aktivitas [9].

Tabel 5. Harga

Faktor Kepuasan Wisatawan	Sub elemen	Penjelasan
Harga	Harga objek wisata	Harga biaya masuk objek wisata yang sesuai dengan kualitas objek wisata
	Harga makanan	Harga makanan yang sesuai dengan kualitas makanan Harga makanan di setiap toko sama
	Harga minuman	Harga minuman yang sesuai dengan kualitas minuman Harga minuman di setiap toko sama
	Keragaman aktivitas	Berbagai ragam aktivitas dalam objek wisata

#### 2.1.5. Fasilitas Wisata

Pada penelitian ini menyatakan bahwa aspek fasilitas berpengaruh pada kepuasan wisatawan [14]. Fasilitas merupakan servis dalam berbagai sektor dari hotel, objek wisata, dan sebagainya. Dalam sektor pengembangan pariwisata, salah satu hal yang paling penting adalah fasilitas. Ketersediaan fasilitas wisata sangat penting dalam objek wisata. Penyedia jasa harus menyediakan fasilitas yang dapat digunakan wisatawan guna memberikan kepuasan yang maksimal [15].

Pada penelitian fasilitas dasar itu termasuk Keamanan, Ketersediaan air, Ketersediaan listrik, WC umum [8]. Penelitian lain mengemukakan bahwa aspek fasilitas utama / infrastruktur yaitu hal yang berkaitan dengan Keselamatan dan Keamanan, Keramahan rakyat, Standar layanan, Layanan Tour saat berada di dalam objek wisata [7]. Dan penelitian lain mengemukakan bahwa fasilitas wisata yaitu tempat wisata yang memiliki fasilitas arena bermain, arena atraksi, pos penjaga, area parkir, pusat informasi, tempat sampah, toilet, mushola, jalan setapak, gazebo, tempat duduk, kantin [15].

Tabel 6. Fasilitas Wisata

Faktor Kepuasan Wisatawan	Sub elemen	Penjelasan
Fasilitas Wisata	Pos penjaga	Tersedianya pos penjaga
		Adanya pos penjaga untuk mengecek suhu
		Adanya pos penjaga untuk memberikan sanitasi tangan
	WC umum	Tersedianya wc umum yang bersih
	Mushola	Tersedianya mushola yang bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi pengunjung
	Pusat Informasi	Adanya pusat informasi
	Tempat Sampah	Tersedia tempat sampah yang jaraknya berdekatan Adanya tempat sampah yang dibedakan jenisnya
Keramahan Staff/ Masyarakat	Sikap staff / masyarakat yang ramah	

### 3. Kesimpulan

Kepuasan wisatawan terhadap objek wisata dipengaruhi oleh 5 faktor, yaitu daya tarik, aksesibilitas, lingkungan, harga, dan fasilitas wisata. Yang masing-masing faktor masih dibagi menjadi beberapa elemen yaitu ada daya tarik alam, daya tarik kultural, kondisi lingkungan seperti air, udara, tersedianya akses untuk orang yang memiliki keterbatasan mobilitas, adanya fasilitas wisata seperti mushola, wc umum, harga makanan, dan sebagainya. Semuanya ini bergantung dengan kualitas yang ditawarkan objek

wisata memenuhi/ melebihi ekspektasi wisatawan atau tidak dan akan bergantung pada loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali ke objek wisata tersebut.

### Referensi

- [1] Ompusunggu,V.,M., dan Munthe,R.,G. (2020). Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) Terhadap Peningkatan Pembangunan Desa Pada Kecamatan Merek, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. 2(20), 162-169.
- [2] E D Surya, E S Rini, dan N Setiawan. (2018). The Effect of Halal Destination Image and Visitors Satisfaction on Tourist Loyalty (Object in Bukit Tinggi City of West Sumatera), 46(-) :558-564.
- [3] M G Saragih dan E D Surya. (2018). Tourist Attractions, Satisfaction and Interest To Visit Repeat Tourist (Case Study on the Mirror Beach of Serdang Bedagai Regency). 4(-) : 96-101.
- [4] F Kalebos. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan, 4(3) : 489-502.
- [5] Prebensen., N K. (2004). Tourist Satisfaction with a Destination: Antecedents and Consequences
- [6] WTO. 2004. Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook. Spain : World Tourism Organization.
- [7] Coban S. (2012). The Effects of the Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty: The Case of Cappadocia, 29(2) : 222-232
- [8] Suanmali, S. (2014). Factors Affecting Tourist Satisfaction: An Empirical Study in the Northern Part of Thailand. SHS Web of Conferences, 12, 01027.
- [9] Alqurneh,M. , Isa Filzah MD ,& Othman, Abdul Rahim. (2010). Tourism Destination Image, Satisfaction and Loyalty: A Study of the Dead Sea in Jordanian curative tourism .In: The Third International Conference on International Studies (ICIS 2010), 1st-2nd December 2010, Hotel Istana Kuala Lumpur. College of Law, Government and International Studies, Universiti Utara Malaysia. , Sintok, pp. 1-10.
- [10] Morozov, Mikhail A. and Morozova, Natalia S. (2016). Attractive Tourist Destinations as a Factor of its Development. Journal of Environmental Management and Tourism, 1(13): 105- 112.
- [11] Yacob, S., Johannes, Qomariyah, N. (2018). Does destination attractiveness and destination image creating increase of visiting intention in “lempur” rural tourism evidence from jambi, indonesia?, -(-) ,-.
- [12] Han, H., & Hyun, S. S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness. Tourism Management, 46(-), 20–29.
- [13] Ryu, K., & Han, H. (2009). Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. Journal of Hospitality & Tourism Research, 34(3), 310–329.
- [14] Dong, P., & Siu, N. Y.-M. 2013. Servicescape elements, customer predispositions and service experience: The case of theme park visitors. *Tourism Management*, 36, 541–551.
- [15] S D Marcelina, I G Febryano, A Setiawan dan S Yuwono. (2018). Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. 2(1), 45-53
- [16] Mestika, Z .(2008). Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.