

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI LAWERE  
DI KABUPATEN PINRANG**

**Disusun dan diajukan oleh  
YANI AHMAD ADHIWANSYAH**

**L041 20 1048**



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN  
DEPARTEMEN PERIKANAN  
FAKULTAS ILMU KELUTAN DAN PERIKANAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI LAWERE  
DI KABUPATEN PINRANG**

**YANI AHMAD ADHIWANSYAH**

**L041 20 1048**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu  
Kelautan dan Perikanan



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN**

**DEPARTEMEN PERIKANAN**

**FAKULTAS ILMU KELUTAN DAN PERIKANAN**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI LAWERE  
DI KABUPATEN PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh:

**YANI AHMAD ADHIWANSYAH**

**L041201048**

Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Yang Dibentuk Dalam Rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Agrobisnis Perikanan Fakultas  
Ilmu Kelautan Dan Perikanan Universitas Hasanuddin Pada Tanggal 4/7/24 Dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat.

**Menyetujui**

**Pembimbing Utama**

**Prof. Dr. Ir. Aris Baso M.Si.**  
**NIP. 196204251990031003**

**Pembimbing Anggota**

**M. Chasyim Hasani, S.Pi., M.Si.**  
**NIP. 197104121990031003**

**Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Agrobisnis Perikanan**

**Dr. Sitti Fakhriyah, S.Pi., M.Si**  
**NIP. 19720926 200604 2 001**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yani Ahmad Adhiwansyah  
NIM : L041 20 1048  
Program Studi : Agrobisnis Perikanan  
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti plagiat dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai kebutuhan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No. 17 Tahun 2007).

Makassar, 4 Juli 2024

Penulis



Yani Ahmad Adhiwansyah

L041201048

## PERNYATAAN AUTORSHIP

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yani Ahmad Adhiwansyah  
NIM : L041 20 1048  
Program Studi : Agrobisnis Perikanan  
Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan

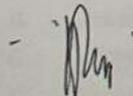
Menyatakan bahwa publikasi sebagian atau keseluruhan isi Skripsi pada jurnal atau form ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan Universitas Hasanuddin sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya dua semester (sejak pengesahan Skripsi) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan Skripsi ini, maka pembimbing sebagai salah satu seorang dari penulis berhak mempublikasinya pada jurnal ilmiah yang ditentukan kemudian, sepanjang nama mahasiswa tetap diikutkan.

Makassar, 4 Juli 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi

Agrobisnis Perikanan



Dr. Sitti Fakhriyyah, S.Pi., M.Si

NIP. 1972926 200604 2 001

Penulis



Yani Ahmad Adhiwansyah

L041201048

iv

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
PERNYATAAN AUTORSHIP .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
RIWAYAT HIDUP .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
A. Kepuasan Konsumen .....	5
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	5
C. Pariwisata .....	6
D. Wisata Bahari .....	7
E. Wisatawan .....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Kerangka Berpikir .....	12
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	14
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	14
B. Jenis Penelitian .....	14
C. Metode Pengambilan Sampel .....	14
D. Sumber Data .....	15
E. Teknik Pengambilan Data .....	15
F. Teknik Analisis Data .....	16
<b>IV. HASIL</b> .....	21
A. Gambaran Umum Lokasi .....	21
B. Karakteristik Responden .....	23
C. Uji Kualitas Data .....	29

D.	Perhitungan CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	31
E.	IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	35
V.	PEMBAHASAN .....	38
A.	Potensi Wisata Pantai Lawere .....	38
B.	Karakteristik Pengunjung Pantai Lawere.....	39
C.	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pantai Lawere.....	46
D.	<i>Important Performance Analysis</i> .....	47
VI.	PENUTUP .....	50
A.	Kesimpulan .....	50
B.	Saran.....	50
	DAFTAR PUSTAKA.....	51
	LAMPIRAN .....	54

## ABSTRAK

**Yani Ahmad Adhiwansyah L041 20 1048.** “Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang”. Dibimbing Oleh **Aris Baso** sebagai Pembimbing Utama Dan **M. Chasyim Hasani** sebagai Pembimbing Anggota.

---

Pihak pengelola industri pariwisata Pantai Lawere dituntut untuk selalu memperhatikan kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung tempat wisata. Dengan begitu banyaknya pesaing yang ada, pengelola memerlukan pengetahuan mengenai perspektif atau penilaian pengunjungnya agar dapat menentukan pengambilan keputusan yang lebih baik. Penelitian ini Bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023. Metode pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling* yang didukung oleh teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 62 responden. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis Uji Validitas, Reabilitas, *Custumoer Satisfaction Index*, dan *Important Performance Analysis*. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan wisata Pantai Lawere memiliki nilai indeks kepuasan sebesar 88,54%. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja, perbaikan jalan menuju tempat wisata, penambahan rambu-rambu petunjuk arah menuju lokasi, perluasan lahan parkir, dan penambahan petugas keamanan menjadi rekomendasi yang perlu perbaikan oleh manajemen wisata dalam meningkatkan minat kunjung ulang wisatawan. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pengunjung dengan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan di wisata Pantai Lawere secara umum indeks kepuasan pengunjung atas wisata Pantai Lawere untuk atribut-atribut yang diuji dengan nilai 88,54 adalah pada kriteria sangat puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengunjung wisata Pantai Lawere.

Kata kunci: Pantai Lawere, Penilaian pengunjung, Tingkat kepuasan

## **ABSTRACT**

**Yani Ahmad Adhiwansyah L041 20 1048.** “Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang”. Dibimbing Oleh **Aris Baso** sebagai Pembimbing Utama Dan **M. Chasyim Hasani** sebagai Pembimbing Anggota.

---

The management of the Lawere Beach tourism industry is required to always pay attention to visitor satisfaction and loyalty of visitors to tourist attractions. With so many existing competitors, managers need knowledge about the perspectives or assessments of their visitors in order to make better decisions. This research aims to determine the level of visitor satisfaction with the Lawere Beach tourist attraction in Pinrang Regency. This research was conducted in December 2023. The sampling method used non-probability sampling which was supported by the Accidental Sampling technique with a sample size of 62 respondents. The data sources used are primary data and secondary data which are then analyzed using Validity, Reliability, Customer Satisfaction Index and Important Performance Analysis analysis. Based on the results of calculating the level of tourism satisfaction, Lawere Beach has a satisfaction index value of 88.54%. Based on the results of the analysis of the level of importance and performance, improving roads to tourist attractions, adding directional signs to the location, expanding parking lots, and adding security officers are recommendations that need to be improved by tourism management in increasing tourist interest in repeat visits. Based on the results of the level of visitor satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) calculation on services at Lawere Beach tourism, in general the visitor satisfaction index for Lawere Beach tourism for the attributes tested with a value of 88.54 is in the very satisfied criteria, meaning that the quality of service is good. provided is in line with the expectations of Lawere Beach tourist visitors.

Keywords: Lawere Beach, Visitor ratings, Level of satisfaction

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala pemilik dunia dan seisinya dengan segala kesempurnaan, yang telah memberikan penulis kesabaran, ketenangan, dan karunia selama proses penyelesaian skripsi ini, tidak lupa pula penulis mengirimkan sholawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam, Nabi yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menjadi zaman yang terang seperti sekarang.

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian mengenai **“Tingkat Kepuasan Pengujung Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang.”** yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Agrobisnis Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orangtua tercinta **Ayahanda Helmi Hidayat** dan **Ibunda Andi Nuraini** terimakasih telah menjadi orangtua yang membimbing, yang memberikan dukungan secara moral maupun materi dan sangat sabar dalam menghadapi keluh kesah penulis, yang tidak pernah lelah untuk memanjatkan ribuan do'a yang terbaik untuk penulis, dan telah memberikan kasih sayang yang tidak ada habisnya serta menjadi sumber semangat penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin,

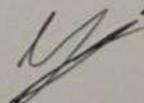
Terimakasih dan penghargaan yang tinggi kepada **Bapak Prof. Dr. Ir. Aris Baso, M.Si** yang telah menjadi pembimbing utama ketua, serta kepada **Bapak M. Chasyim Hasani. S.Pi, M.Si** yang merupakan pembimbing anggota. Kedua pembimbing yang telah dengan penuh dedikasi menyumbangkan waktu dan tenaga mereka dalam membimbing serta memberikan petunjuk berharga sejak tahap awal persiapan penelitian hingga penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Prof. Safruddin, S.Pi, M.Si., Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
2. **Ibu Dr. Ir. Siti Aslamyah, MP** selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
3. **Bapak Prof. Dr. Ahmad Faizal, ST., M.Si** selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
4. **Bapak Dr. Fahrul, S.Pi., M.Si** selaku Ketua Departemen Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.

5. **Ibu Dr. Sitti Fakhriyyah, S.Pi., M.Si** selaku Ketua Program Studi Agrobisnis Perikanan Departemen Perikanan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
6. **Bapak Prof. Dr. Ir. Aris Baso, M.Si** dan **Bapak M. Chasyim Hasani, S.Pi, M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak saran, arahan, waktu dan dukungan serta tenaga dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Ibu Prof. Dr. Ir. Sutinah Made, M.Si** dan **Bapak Dr.Amiluddin SE, M.Si** selaku penguji yang telah memberikan pengetahuan baru dan masukan saran serta kritik yang sangat membangun bagi peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini.
8. **Dosen dan Staf Dosen** Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Hasanuddin.
9. **Seluruh Staf Administrasi** Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan yang selalu membantu dalam urusan administrasi selama penyusunan skripsi ini.
10. **Seluruh Responden** yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis untuk memberikan informasi serta data-data sampai proses penyelesaian skripsi ini.

Kesempurnaan segalanya milik Allah SWT, oleh karena itu penulis sadar dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak serta penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat dan memberi nilai untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Atas segala doa dan dukungan dari pihak yang membantu penulis, semoga mendapat berkat-Nya, Aamiin.

Makassar, 4 Juli 2024



Yani Ahmad Adhiwansyah

x

## RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Makassar pada tanggal 19 September 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Helmi Hidayat dan Ibu Andi Nuraini. Penulis menempuh pendidikan SD pada tahun 2008 di SD Negeri 30 Balikpapan, pada tahun 2008 penulis pindah ke Makassar dan bersekolah di SD Negeri Inpres Toddopuli Makassar dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 13 Makassar pada tahun yang sama dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 3 Makassar pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Hasanuddin Program Studi Agrobisnis Perikanan melalui jalur SNMPTN. Penulis melaksanakan KKN Tematik *Smart Village* Barru Gelombang 110 tahun 2023 di Kelurahan Coppo, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru. Sebagai tugas akhir, penulis melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang”

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Penelitian terdahulu .....	10
<b>Tabel 2.</b> Kriteria indeks kepuasan .....	17
<b>Tabel 3.</b> Dimensi dan Atribut wisata .....	19
<b>Tabel 4.</b> Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Suppa .....	22
<b>Tabel 5.</b> Jumlah Penduduk Kecamatan Suppa .....	23
<b>Tabel 6.</b> Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Kelompok Umur .....	24
<b>Tabel 7.</b> Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
<b>Tabel 8.</b> Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Domisi/Daerah Asal.....	24
<b>Tabel 9.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	25
<b>Tabel 10.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	25
<b>Tabel 11.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	26
<b>Tabel 12.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	26
<b>Tabel 13.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	27
<b>Tabel 14.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung .....	27
<b>Tabel 15.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung .....	28
<b>Tabel 16.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kunjungan .....	28
<b>Tabel 17.</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Rekan Kunjungan.....	28
<b>Tabel 18.</b> Uji Validitas.....	30
<b>Tabel 19.</b> Uji Relibilitas .....	31
<b>Tabel 20.</b> Hasil Rekapitulasi Jawaban .....	31
<b>Tabel 21.</b> Nilai Bobot Harapan dan Kepuasan .....	32
<b>Tabel 22.</b> Mean Kepentingan/Harapan dan Kepuasan .....	33
<b>Tabel 23.</b> CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	34
<b>Tabel 24.</b> IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	35
<b>Tabel 25.</b> Kriteria CSI .....	46

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Berpikir .....	13
<b>Gambar 2.</b> Diagram kartesius IPA .....	18
<b>Gambar 3.</b> Peta Lokasi Penelitian .....	21
<b>Gambar 4.</b> Diagram IPA.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Peta Lokasi.....	55
<b>Lampiran 2.</b> Kuisisioner Penelitian .....	56
<b>Lampiran 3.</b> Data Umum Responden .....	60
<b>Lampiran 4.</b> Informasi Pendukung .....	66
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Jawaban Responden .....	69
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	76
<b>Lampiran 7.</b> Hasil SPSS <i>Important Performance Analyst</i> .....	88
<b>Lampiran 8.</b> Dokumentasi .....	89

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank Indonesia (BI) menyebutkan bahwa sektor pariwisata adalah salah satu yang paling efektif untuk meningkatkan devisa negara. Hal ini karena sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan sektor ini sebagian besar tersedia di dalam negeri. Oleh karena itu, BI dan pemerintah menargetkan untuk mengumpulkan devisa sebesar 20 miliar dolar AS, yang setara dengan Rp 2,8 triliun. Potensi besar yang dimiliki industri pariwisata membuat pemerintah yakin bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia akan terus meningkat. (Rahma, 2020).

Devisa pariwisata atau penerimaan dari sektor pariwisata dianggap sebagai aliran devisa dalam transaksi ekonomi dan keuangan internasional yang tercatat dalam neraca berjalan. Pada tahun 2019, Bank Indonesia menyebutkan bahwa pariwisata adalah penyumbang cadangan devisa terbesar kedua di Indonesia, setelah kelapa sawit, dengan kontribusi mencapai 5,5% (Fairuuz et al., 2022).

Pariwisata di Indonesia dapat dikembangkan dengan mudah jika dilakukan perbaikan pada infrastruktur, keamanan, dan manajemen yang efektif. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman pariwisata yang menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, serta meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini akan mendorong keinginan untuk berwisata kembali, yang memberikan dampak positif bagi negara dan masyarakat lokal di sekitar destinasi wisata. Apabila pembangunan wilayah dalam objek pariwisata dilakukan dengan profesional maka dapat memberikan kontribusi besar, karena sektor pariwisata dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut. (Millatina et al., 2019).

Sebagian besar wilayah Indonesia terdiri dari lautan yang memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia. Wilayah pesisir yang berbatasan langsung dengan laut memiliki sumber daya yang sangat potensial, didukung oleh panjang garis pantai sekitar 99.093 km. Dalam pengembangan suatu wilayah dibutuhkan berbagai aspek yang memiliki peran penting terlebih untuk pendapatan daerah. Salah satu sumber pendapatan daerah di wilayah pesisir adalah sektor pariwisata. (Asari et al., 2018).

Saat ini, banyak wisatawan, baik lokal maupun internasional, yang tertarik pada wisata berbasis alam. Diantara jenis wisata alam yang banyak diminati adalah wisata bahari yang menarik baik wisatawan lokal maupun asing. Wisata bahari menjadi sangat penting bagi Indonesia karena potensi sumber daya yang dimilikinya. Oleh karena itu, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, dalam visinya untuk menjadikan Indonesia

sebagai poros maritim dunia, menekankan pentingnya Indonesia sebagai negara kepulauan dengan luas mencapai 3,1 juta kilometer persegi (Kementerian Pariwisata RI dan Badan Pusat Statistik 2016). (Asari et al., 2018).

Wisata bahari merupakan salah satu jenis atraksi wisata yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan di wilayah yang memiliki kekayaan alam berupa laut atau pantai. Kehadiran wisata bahari dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan pendapatan daerah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wisata berperan dalam meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, termasuk aspek seperti pendapatan masyarakat, peluang kerja, harga barang, dan layanan akomodasi wisata di suatu wilayah (Adhiyaksa & Sukmawati, 2021).

Kabupaten Pinrang, yang terletak di bagian utara Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki potensi besar dari kekayaan alamnya, terutama di sektor pertanian dan lanskap alam yang dapat dijadikan destinasi wisata. Pinrang menawarkan potensi ekowisata yang cukup besar, termasuk wisata pegunungan dan wisata pantai yang sering dikunjungi oleh masyarakat. (Mihardja et al., 2018)

Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi-Selatan merupakan daerah yang kaya akan obyek wisata yang sangat potensial dan tentu sangat berpengaruh dalam kinerja perekonomian daerahnya dengan dukungan letak geografis yang mengandalkan keindahan alam. Salah satu destinasi pantai yang populer di kalangan masyarakat lokal adalah Pantai Lawere. Pantai ini dilengkapi dengan puluhan gazebo untuk tempat beristirahat pengunjung, area parkir yang luas, serta berbagai wahana laut seperti banana boat, permainan mandi bola, dan berbagai pilihan makanan serta minuman. Pantai Lawere terletak di Desa Lotan Salo, Dusun Bongin Pongin, Kecamatan Suppa, dan hingga kini dikelola oleh masyarakat secara mandiri. (Eko, 2021).

Pihak pengelola industri pariwisata Pantai Lawere dituntut untuk selalu memperhatikan kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung tempat wisata. Pengunjung yang puas maka dia akan melakukan pembelian/kunjungan ulang. Dengan adanya pembelian ulang diharapkan dapat melangsungkan kehidupan objek wisata tersebut. Selain itu, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung karena informasi ini dapat menunjukkan apakah program yang dijalankan efektif atau tidak, serta sebagai dasar untuk menyusun kebijakan pengembangan objek wisata yang tepat.

Objek Wisata Pantai Lawere merupakan salah satu dari banyak objek wisata pantai yang ada di daerah Kecamatan Suppa. Mengingat banyaknya pesaing, pengelola perlu memahami perspektif dan penilaian pengunjung untuk membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki daya saing, mempertahankan reputasi, dan mengelola risiko dengan lebih efektif.

*Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan salah satu kombinasi metode yang seringkali digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan. CSI dikenal karena efisiensinya dalam menilai tingkat kepuasan secara keseluruhan, sementara IPA menawarkan kemudahan dan kepraktisan namun tetap efektif dalam penggunaannya. Kedua metode ini telah diterapkan dalam berbagai penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini berbeda pada variabel dan atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode-metode ini telah terbukti efektif dalam mengatasi masalah yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya tentang analisis kepuasan pelanggan dan akan diterapkan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan di Pantai Lawere. (Setiawan et al., 2022).

Berdasarkan uraian di atas maka diadakan penelitian yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat lokal sebagai pengelola objek wisata untuk melakukan pengembangan terhadap objek wisata dilihat dari sisi tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pengunjung Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata pantai Lawere di Kabupaten Pinrang?
2. Atribut apa saja yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh pengunjung wisata pantai Lawere di Kabupaten Pinrang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh pengunjung objek wisata Pantai Lawere di Kabupaten Pinrang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk:

1. Untuk Kepentingan Penulis, Dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai kepariwisataan melalui pengolahan data dan Kunjungan langsung ke tempat yang dijadikan obyek dalam penelitian.
2. Untuk Kepentingan Akademis, Diharapkan agar dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi studi-studi selanjutnya dalam pengembangan ilmu wisata bahari.
3. Untuk Kepentingan Pemerintah Daerah, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan oleh Pemerintah daerah agar dapat lebih meningkatkan potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Pinrang.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kepuasan Konsumen

Kepuasan wisatawan mempengaruhi wisatawan dalam memilih destinasi, mengonsumsi produk dan jasa, serta keputusan berkunjung kembali. Wisatawan yang merasa puas cenderung akan melakukan kunjungan ulang di masa depan dan merekomendasikan pengalaman tersebut kepada orang lain. (Primadi et al., 2021).

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas jika perusahaan dapat memenuhi keinginan mereka sesuai dengan harapan. (Maulidiah et al., 2023).

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dan persepsi mengenai kinerja pelayanan atau produk yang sebenarnya. Kepuasan pelanggan terjadi ketika produk atau pelayanan memenuhi atau melebihi harapan konsumen, yang menciptakan manfaat bagi perusahaan. Manfaat ini termasuk hubungan harmonis dengan pelanggan, pelanggan yang mungkin memberikan rekomendasi positif, dan minat pelanggan untuk terus melakukan pembelian kembali. Oleh karena itu, memahami dan memenuhi ekspektasi konsumen adalah kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan menjaga kesuksesan perusahaan.

### B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk daya tarik suatu tempat, kualitas layanan, harapan wisatawan, dan pengalaman individual selama berada di destinasi. Banyak elemen yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, seperti kebersihan, akomodasi, kualitas makanan dan air, pelayanan yang ramah, serta keamanan, yang berada dalam cakupan manajemen industri dan manajemen destinasi. Kepuasan merupakan hasil dari berbagai faktor (Viola & Ginting, 2022):

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

Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kebutuhan dan pelayanan di destinasi wisata harus didukung oleh empat komponen utama, daya tarik (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), fasilitas (*amenity*), dan layanan tambahan (*ancillary*). Jika keempat komponen ini dapat dipenuhi dengan baik, maka kepuasan wisatawan saat mengunjungi destinasi tersebut akan tercapai. (Suwena & Widyatmaja, 2017).

*Attraction* atau atraksi merupakan komponen yang signifikan dalam menarik kedatangan wisatawan. Hal yang dapat dikembangkan menjadi atraksi wisata disebut dengan modal atau sumber kepariwisataan (*tourism resources*). Modal atraksi yang menarik kedatangan wisatawan ada tiga, yaitu:

1. *Natural Resources* (alami) seperti gunung, danau, pantai, dan bukit
2. Atraksi wisata budaya seperti arsitektur rumah tradisional di desa, situs arkeologi, seni dan kerajinan, ritual, festival, kehidupan masyarakat sehari-hari, keramahtamahan, makanan, dan sebagainya.
3. Atraksi buatan seperti acara olahraga, berbelanja, pameran, konferensi, dan lain-lain.

*Accessibility* atau aksesibilitas merujuk pada serangkaian fasilitas yang disediakan untuk memudahkan wisatawan mencapai destinasi wisata yang dituju. Aksesibilitas wisata mencakup petunjuk arah, frekuensi transportasi ke lokasi wisata, dan fasilitas lainnya.

*Amenities* atau amenitas adalah berbagai fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti akomodasi, penyedia makanan dan minuman, tempat hiburan, pusat perbelanjaan, dan layanan lainnya. Amenitas dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan, tetapi kurangnya amenitas dapat membuat wisatawan menghindari destinasi tertentu.

*Ancillary Service* merujuk pada ketersediaan sarana dan fasilitas umum yang mendukung kegiatan wisata, seperti pusat ATM, rumah sakit, bank, *money changer*, dan sebagainya. Selain itu, *ancillary service* mencakup berbagai organisasi yang memfasilitasi dan mendorong pengembangan serta pemasaran destinasi wisata. (Zuhriah et al., 2022).

## C. Pariwisata

Kata pariwisata untuk pertama kali diusulkan oleh bapak Prof. Priyono, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan di zaman Presiden Soekarno pada Munas *Tourisme* II di Tretes, Jawa Timur pada tanggal 12-14 juni 1958. Sebelumnya untuk menyatakan pariwisata digunakan kata *Tourisme*, sementara secara etimologi kata pariwisata

berasal dari kata sansekerta yaitu kata pari dan wisata, masing-masing mempunyai arti: Pari berarti banyak, berkali, berputar-putar dan Wisata berarti perjalanan, berpergian (Kalebos, 2016).

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataannya bahwa yang dimaksud dengan Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang serta Negara, serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha (Riani, 2021).

Menurut UNWTO (*United Nation World Tourism Organization*) Pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang memerlukan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi atau bisnis/profesional. Orang-orang ini disebut pengunjung (yang dapat berupa turis atau eksekursi; penduduk atau non-penduduk) dan pariwisata berkaitan dengan aktivitas mereka, beberapa di antaranya melibatkan pengeluaran pariwisata (Ashoer et al., 2021).

Pariwisata merupakan gabungan dari produk barang dan produk jasa, keduanya penting, dibutuhkan dan dihasilkan oleh industri pariwisata. Pada dasarnya wisata memiliki sifat dari pariwisata sebagai sebuah kegiatan yang unik (Ismayanti, 2020).

#### **D. Wisata Bahari**

Menurut *Tourism Society in Britain*, wisata adalah kepergian orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan pekerjaan sehari-harinya serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada di tempat-tempat tujuan tersebut mencakup berbagai maksud. Sementara itu, Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataannya Bab 1 Pasal 1 dinyatakan bahwa wisata adalah "Kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara".

Jadi, pengertian wisata mengandung empat unsur, yaitu kegiatan perjalanan; dilakukan secara sukarela, bersifat sementara, dan perjalanan itu seluruhnya atau sebagian bertujuan untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Wisata berdasarkan jenis-jenisnya dapat dibagi ke dalam kategori, wisata alam, yang terdiri dari wisata bahari, wisata etnik (*etnik tourism*), wisata cagar alam (*ecotourism*), wisata buru, wisata agro (Agung & Gani, 2020).

Wisata alam terdiri dari wisata bahari, wisata petualangan, dan wisata ekologi. Wisata bahari adalah wisata yang seluruh kegiatannya melalui media kelautan, yang

meliputi daerah pantai, pulau-pulau yang ada di sekitar wilayah laut serta kawasan kelautan baik dari permukaan, dalam, maupun dasar dari laut (Mafruhah et al., 2021)

## E. Wisatawan

Secara konsep teoritis, wisatawan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pariwisata. Menurut Smith wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur, dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. Sementara itu menurut WTO (*World Tourism Organization*) wisatawan dibagi menjadi (Arsyul & Mutaqqin, 2022):

1. Pengunjung adalah setiap orang yang berhubungan ke suatu Negara lain dimana ia mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh Negara yang dikunjunginya.
2. Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu Negara tanpa tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung kesuatu tempat pada Negara yang sama untuk waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan sebagai berikut:
  - a. Memanfaatkan waktu luang untuk rekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan dan olahraga.
  - b. Bisnis atau mengunjungi keluarga

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 menjelaskan bahwa, wisatawan adalah orang-orang yang mempunyai tujuan untuk melakukan kegiatan wisata. Pengertian lain wisatawan adalah juga termasuk orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, mereka juga disebut sebagai pengunjung (*visitor*). Wisatawan terdiri dari banyak orang, bermacam-macam motivasi kunjungan dan karakteristik. Pengertian wisatawan lainnya menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang berlibur dan tidak bekerja, dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu hal yang bermanfaat bagi dirinya (Retawimbi et al., 2022).

Wisatawan nusantara menurut Biro Pusat Statistik adalah dimana wisatawan nusantara adalah penduduk Indonesia yang melakukan perjalanan di wilayah Indonesia diluar tempatnya berdomisili, dalam jangka waktu sekurang-kurangnya 24 jam atau menginap untuk maksud apapun, kecuali kegiatan yang mendatangkan nafkah ditempat yang dikunjungi. *World Tourism Organization* (WTO) mendefinisikan Wisatawan Nasional sebagai “Orang-orang yang bertempat tinggal dalam satu Negara, terlepas dari kebangsaannya, yang melakukan perjalanan kesatu tempat dalam Negara tersebut diluar tempat tinggalnya sekurang-kurangnya selama 24 jam/semalam, untuk tujuan apapun, selain untuk mendapatkan penghasilan ditempat yang dikunjunginya” (Jayadi et al., 2017).

Gambaran mengenai wisatawan biasanya dibedakan berdasarkan karakteristik perjalanannya dan karakteristik wisatawannya. Karakteristik wisatawannya (*tourist description*) lebih memfokuskan pada wisatawannya, biasanya digambarkan dengan “*who, wants, what, why, when, where and how much?*” (Jayadi et al., 2017)

### 1. Karakteristik Sosio-Demografis

Karakteristik sosio-demografis mencoba menjawab pertanyaan “*who wants what?*”. Pembagian karakteristik wisatawan berdasarkan karakteristik ini adalah yang paling sering digunakan untuk kepentingan analisis pariwisata, perencanaan dan pemasaran. Hal ini karena sangat jelas definisinya dan relatif mudah pembagiannya. Karakteristik ini terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, kelas sosial, pekerjaan, dan jumlah anggota keluarga. Karakteristik sosiodemografis juga berkaitan satu dengan yang lain secara tidak langsung. Misalnya tingkat pendidikan seseorang dengan pekerjaan dan tingkat pendapatannya, serta usia dengan status perkawinan dan ukuran keluarga. Pembagian wisatawan berdasarkan karakteristik sosiodemografis ini paling nyata kaitannya dengan pola berwisata mereka. Jenis kelamin maupun kelompok umur misalnya berkaitan dengan pilihan jenis wisata yang dilakukan. Jenis pekerjaan seseorang maupun tipe keluarga akan berpengaruh pada waktu luang yang dimiliki orang tersebut, dan lebih lanjut pada kemampuannya berwisata (Jayadi et al., 2017).

### 2. Karakteristik Geografis

Pembagian karakteristik geografis wisatawan adalah berdasarkan lokasi tempat tinggal. Dapat dibedakan menjadi desa-kota, provinsi, ataupun negara asalnya. Pembagian ini lebih lanjut dapat pula dikelompokkan berdasarkan ukuran (*size*) kota tempat tinggal (kota kecil, menengah, besar/metropolitan), serta kepadatan penduduk di kota tersebut dan lain-lain. Yang termasuk karakteristik geografis yaitu wisatawan yang dibagi berdasarkan lokasi tempat tinggalnya, biasanya di bedakan menjadi desa ataupun kota, provinsi, maupun negara asalnya (Jayadi et al., 2017; Retawimbi et al., 2022).

### 3. Karakteristik Psikografis

Karakteristik ini membagi wisatawan menjadi kelompok-kelompok berdasarkan kelas sosial, *life-style* dan karakteristik personal. Meskipun wisatawan dengan kelompok demografis yang sama, bisa jadi memiliki profil psikografis yang sangat berbeda. Karakteristik wisatawan berdasarkan psikografi lebih menekankan pada motivasi yang melatarbelakangi perjalanan, yang didalamnya terdapat beberapa indikator antara lain, keinginan berinteraksi dengan masyarakat, keinginan tujuan melakukan perjalanan untuk bersenang-senang, objek wisata yang dikunjungi sudah dikenal dikalangan masyarakat, berwisata dengan sedikit orang, melakukan banyak kegiatan wisata,

menginginkan fasilitas wisata yang lengkap, sikap dan aksi baik di tempat wisata, memiliki pengetahuan tentang objek dikunjungi, menyesuaikan gaya hidup dengan tempat wisata, serta keamanan dan kenyamanan dalam memilih tempat wisata (Retawimbi et al., 2022; Yorika et al., 2021).

## F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya turut membantu peneliti dalam memahami serta menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian ini. Beberapa penelitian yang telah melakukan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.** Penelitian terdahulu

No	Penulis	Judul	Tahun	Metodologi	Hasil
1	Ristya Primadi, Megawati Simanjuntak, dan Istiqlaliyah Muflikhati (Primadi et al., 2021)	Faktor Penentu Kepuasan Dan Minat Kunjung Ulang Ekowisata	2021	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>convenience sampling</i> . Responden yang dipilih adalah pengunjung yang pernah berkunjung minimal satu kali dan berusia minimal 17 tahun. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian, <i>physical evidence</i> , <i>emotional factor</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan komponen destinasi wisata (4A) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap minat kunjung ulang. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung, maka niat kunjungan ulang juga meningkat.
	Ronald P. C. Fanggihidae &	Pengukuran Tingkat	2020	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil dari pengukuran <i>Importance</i>

No	Penulis	Judul	Tahun	Metodologi	Hasil
2	Maria Leliana R. Bere (Fanggidae & Bere, 2020)	Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana		Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang. Metode analisis yang dalam penelitian ini yaitu analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	<i>Performance Analysis</i> (IPA) adalah tingkat kinerja lebih kecil dari pada tingkat kepentingan ( $X < Y$ ) sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas fasilitas wisata yang ada di Pantai Lasiana masih dibawah harapan wisatawan.
3	Hilfiyani Latif (Latif, 2023)	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Palette di Kabupaten Bone	2023	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang. Data dikumpulkan dengan memberikan pertanyaan kepada responden dengan bantuan kusioner. Data di analisis menggunakan metode CSI.	Berdasarkan perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di wisata tanjung palette, indeks kepuasan pengunjung dengan nilai 0,76 adalah pada kriteria puas. Kriteria "keindahan obyek wisata" merupakan atribut yang paling tinggi menyumbang tingkat kepuasan dengan nilai 0.80. Sedangkan kriteria "kebersihan obyek wisata" mendapat nilai yang paling kecil yaitu 0.70.

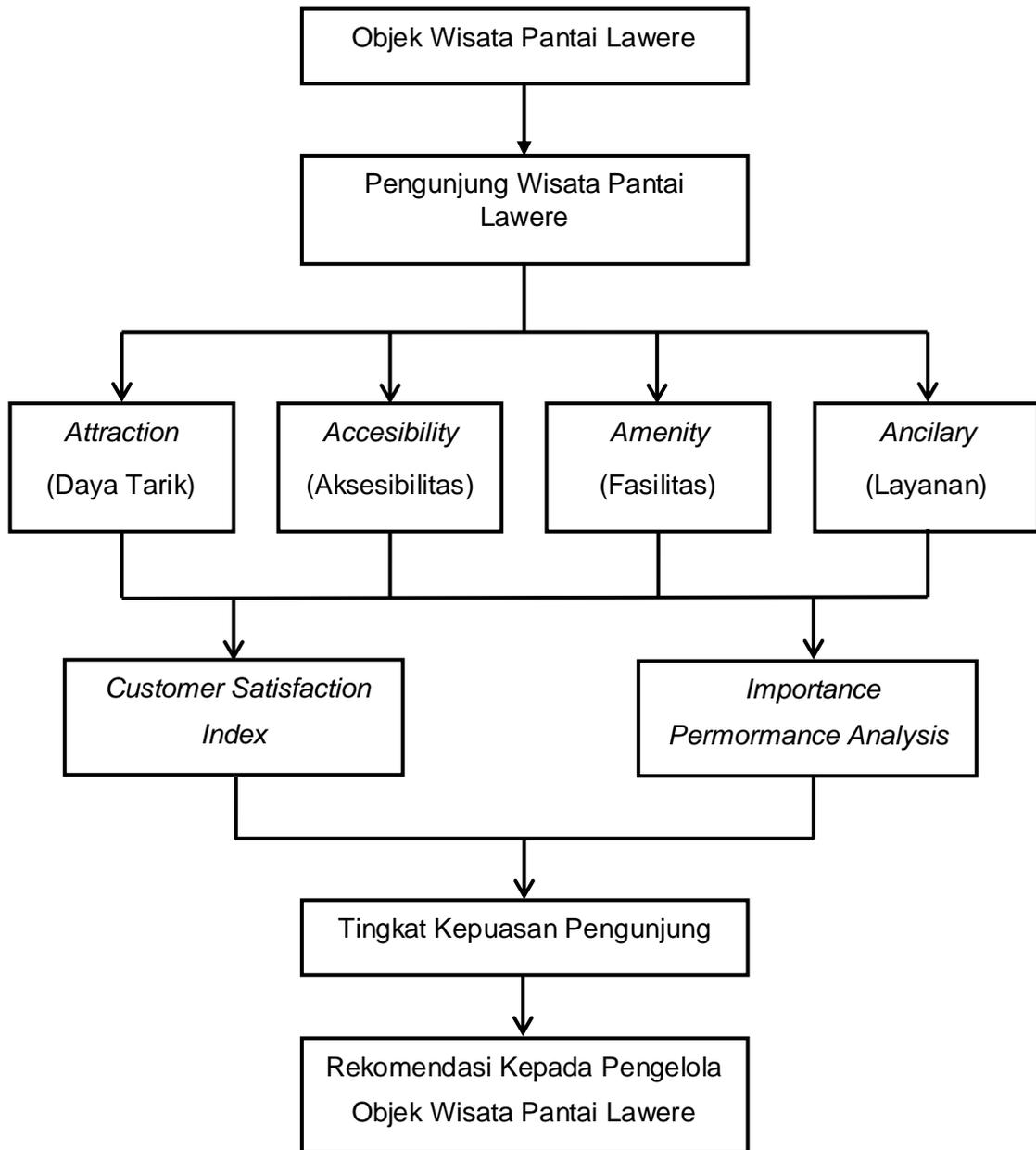
## G. Kerangka Berpikir

Kabupaten Pinrang, yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar dan berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi daerah. Keindahan alam dan lokasinya yang strategis membuatnya menjadi destinasi yang menarik. Salah satu tujuan wisata pantai yang populer di sana saat ini adalah Pantai Lawere, yang terletak di Desa Lotan Salo, Dusun Bongin Pongin, Kecamatan Suppa.

Pantai Lawere menawarkan puluhan gazebo bagi pengunjung untuk beristirahat, area parkir yang luas, serta beragam wahana laut seperti banana boat. Selain itu, tersedia beragam pilihan makanan dan minuman. Pengelola industri pariwisata harus selalu memprioritaskan kepuasan pengunjung dan membangun loyalitas mereka. Kepuasan pelanggan menjadi kunci bagi pembelian ulang, yang mendukung kelangsungan perusahaan.

Selain itu, analisis tingkat kepuasan pengunjung sangat penting, karena dapat menjadi indikasi keberhasilan program-program dan menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan yang sesuai dalam pengembangan objek wisata.

Tingkat kepuasan pengunjung wisata Pantai Lawere yang ditinjau dari 4 atribut yang ada di dalam obyek wisata tersebut yang terdiri dari *Attraction*, *Accessibility*, *Amenity*, *Ancillary* yang dituangkan kedalam pola kerangka berpikir sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Berpikir