

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA MAKATETE HILLS DESA WAREMBUNGAN KECAMATAN PINELENG KABUPATEN MINAHASA

Visitor Satisfaction Level to Tourism Attraction Makatete Hills Warembungan Village Pineleng Sub District Minahasa Regency

Gledies Feiby Hihola, Caroline B.D. Pakasi, dan Oktavianus Porajouw
Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

The objective of this study is to measure the level of visitor satisfaction with the attractions of Makatete Hills, Warembungan Village, Pineleng Sub District, Minahasa Regency. This research was conducted for 3 months, from August 2019 to October 2019, the data used in this study were primary and secondary data primary data obtained by distributing questionnaires to visitors to Makatete Hills and secondary data obtained from literature studies in the form of literature, book articles and journals.

The research results of this study showed that the Level of Visitor Satisfaction of Makatete Hills Tourism Objects in Warembungan Village, Pineleng Subdistrict, Minahasa Regency, can be concluded to be at the level of 79.33 with the criteria of Satisfaction, even though it is within the satisfied criteria, the manager must pay more attention to the access road to the Makatete Hills location.

Keywords: *Level of Visitor Satisfaction, Tourist attraction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang mempunyai banyak potensi alam baik di daratan maupun di lautan. Kondisi tanah yang subur bagus menjadikan Indonesia sebagai pusat perhatian semua masyarakat untuk menetap dan mengembangkan usahanya masing-masing, sedangkan potensi wisata alam yang berupa bukit, gunung, pulau-pulau dan panorama yang indah adalah salah satu obyek wisata yang banyak digemari oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan atau hal yang mempunyai peranan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat dan berimplikasi positif dalam menunjang pendapatan daerah dan masyarakat sekitarnya, khususnya bagi daerah-daerah yang memang memiliki potensi wisata yang layak untuk

dikembangkan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata bahwa pariwisata adalah kawasan yang memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan.

Pariwisata telah menjadi aktivitas sosial ekonomi, dan industri dalam skala besar yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Pariwisata juga melibatkan industri sektor lainnya seperti transportasi, dan akomodasi secara ekonomis, sehingga dari sisi ekonomi tentu terjadi perubahan pada tingkat pendapatan masyarakat. Dengan berkembangnya usaha pariwisata di daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Kegiatan pariwisata di

suatu daerah dapat menjadikan daerah tersebut sebagai pusat ekonomi. Pusat perekonomian yang terbentuk inilah kemudian yang dinamakan sebagai pusat pertumbuhan (growth pole).

Sulawesi Utara saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam sektor pariwisata. Salah satunya Makatete Hills yang berada di Desa Warembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. merupakan objek wisata alam yang baru dibuka pada tahun 2018 namun baru mulai beroperasi pada tahun 2019. Objek Wisata Makatete Hills mulai banyak dikenal oleh masyarakat luas khususnya kaum muda, karena mulai banyak di ketahui oleh masyarakat sehingga jumlah pengunjung keseluruhannya sebanyak 1000 orang.

Makatete Hills ini berada di atas bukit dengan ketinggian 200 m dipermukaan laut. Dengan pemandangan alam Kota Manado, keindahan pulau manado Tua serta perkebunan-perkebunan yang ada. Objek wisata ini adalah kepemilikan dari Bpk Fandy Pelealu yang di kelololah oleh Pemiliknya Makatete Hills mempunyai 20 karyawan dan mulai beroperasi pukul 09.00 pagi sampai 19.00 malam Pengunjung objek wisata Makatete Hills mencapai 150 orang per hari dan hari libur atau weekend bisa mencapai 1000 orang.

Terdapat 1 Monumen Keagamaan Salib Putih yang menjadi ciri khas umat beragama, Tidak hanya Monumen Salib Putih, Makatete Hills juga menyajikan indahnya pemandangan Kota Manado, Pulau Manado Tua dan perkebunan-perkebunan yang ada dan dapat dijadikan spot foto.

Untuk Fasilitas yang ada di Kawasan Wisata Makatete Hills dengan adanya Restoran/Koffie, serta untuk fasilitas penunjang lainnya seperti WC Umum, Dapur, Tempat Parkir dan Pos Penjagaan yang sudah terfasilitasi dan tersedia Wahana Hiburan yang menarik seperti Skybike (Sepeda Gantung), ayunan raksasa, sky tree, dan juga flying fox ketika wisatawan sedang memainkan wahana

wisatawan juga bisa melakukan sesi pemotretan ketika sedang memainkan wahana yang ada. Serta jarak Lokasi Wisata Makatete Hills dari Pusat Kota Manado berjarak 16,4 Km dengan waktu tempuh 37 menit menggunakan kendaraan pribadi melalui jalan raya Manado-Tomohon.

Objek wisata Makatete Hills merupakan destinasi wisata yang potensial karena mempunyai daya tarik yang besar baik dari alam maupun bidang pertanian Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan beberapa alasan yaitu ; pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu (Kirom dalam Deddy 2014).

Oleh karena itu, perlu dilihat bagaimana kepuasan pengunjung yang ada di objek wisata Makatete Hills karena Kepuasan pelanggan tidak akan terbentuk apabila harapan pelanggan tidak terpenuhi. Harapan pelanggan akan mewarnai setiap tindakan keputusan berkunjung dan akan menjadi dasar keputusannya ketika dihadapkan pada berbagai alternatif produk jasa yang ditawarkan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Makatete Hills Desa Warembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Makatete Hills Desa Warembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa.

Manfaat Penelitian

1. Dapat dijadikan sebagai referensi oleh pihak manajemen dan pengelola objek wisata Makatete Hills dalam memahami pengunjung dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung.
2. Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi saran untuk penelitian-penelitian serupa dan dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang tingkat kepuasan pengunjung.
3. Bagi pihak lain dapat menjadi referensi, masukan dan informasi yang ingin meneliti lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Untuk melengkapi hasil penelitian ini, maka peneliti menggunakan pengumpulan data dengan cara:

1. Angket, metode angket adalah daftar pertanyaan yang telah disusun, kemudian di isi oleh responden. Angket dalam penelitian ini diberikan kepada pengunjung di objek wisata *Makatete Hills*. Dan penilaian bobot dari angket pengunjung menggunakan skala likert.
2. Wawancara, metode wawancara adalah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab kepada pemilik, petugas dan pengunjung untuk mendapatkan informasi.
3. Observasi, metode observasi adalah pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung atau gambaran nyata yang dilakukan pengunjung dan aktivitas di objek wisata *Makatete Hills*.

Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik Sampling Accidental, Teknik penentuan

sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang mewakili jumlah populasi pengunjung. Responden yang dipilih adalah pengunjung yang pada saat itu menikmati objek wisata Makatete Hills.

Konsep Pengukuran Variabel

Adapun variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu :

1. Karakteristik Responden
 - a. Umur
 - b. Tingkat Pendidikan
 - c. Pekerjaan
 - d. Tempat Tinggal Pengunjung
2. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung/wisatawan, agar supaya wisatawan sangat puas dengan pelayanan yg diberikan. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Harga Biaya Masuk Terjangkau
 - b. Harga Makanan
3. Bukti langsung (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana serta prasarana, dan juga penampilan pegawainya. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Akses menuju lokasi Objek Wisata
 - b. Area Tempat parkir
 - c. Kebersihan di dalam objek wisata
 - d. penataan dan kerapian lokasi
 - e. Pelayanan Kepada Pengunjung
 - f. Keindahan pemandangan objek wisata
 - g. Fasilitas Sarana dan Prasarana
4. Ketanggapan (*Responsiness*)

Kemampuan Untuk Menolong Pengunjung dan ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung, dengan informasi yang jelas. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Pemberian informasi yang dibutuhkan setiap pengunjung dengan jelas.
- b. Penanganan setiap keluhan pengunjung cepat dan tepat.

5. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan merasa aman dan terbebas dari resiko. Jaminan ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Indikatornya sebagai berikut :

- a. Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)
- b. Keamanan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata

6. Empati (*emphaty*)

Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Indikatornya sebagai berikut :

- a. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata.
- b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian.

Metode analisis data

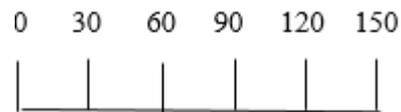
Analisi data yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis deskriptif yang di analisis dengan menggunakan skala pengukuran sikap atau Skala Likert dimana menurut Ridwan (2011) dalam Ginting (2018), yaitu pemberian skor tertinggi dan terendah dari masing-masing jawaban pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Dalam penelitian ini ditentukan skor tertinggi dan terendah. Jawaban pertanyaan tertinggi diberi nilai 5 sedangkan jawaban terendah diberi nilai 1. Jawaban diantara kedua skala tersebut disesuaikan dengan jumlah yang ada, untuk pertanyaan:

- SP : Sangat Puas = nilainya 5
- P : Puas = nilainya 4
- CP : Cukup Puas = nilainya 3
- TP : Tidak Puas = nilainya 2

STP : Sangat Tidak Puas= nilainya 1
 Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan. Jumlah Skor Tiap Kriteria = Capaian Skor x Jumlah Responden, Jadi :

$$\begin{aligned}
 S5 &= 5 \times 30 = 150 \\
 S4 &= 4 \times 30 = 120 \\
 S3 &= 3 \times 30 = 90 \\
 S2 &= 2 \times 30 = 60 \\
 S1 &= 1 \times 30 = 30
 \end{aligned}$$

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan skor tertinggi = 150 (sangat puas), jumlah skor terendah = 30 (sangat tidak puas). Dengan interpretasi nilai:

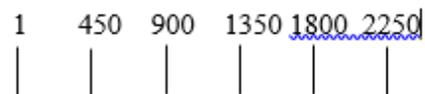


Gambar 1. Interpretasi nilai dari masing-masing pertanyaan

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan: Jumlah Skor seluruh Kriteria = Capaian Jumlah Skor x Jumlah Responden x Jumlah instrument pertanyaan.

$$\begin{aligned}
 S5 &= 5 \times 30 \times 15 = 2250 \\
 S4 &= 4 \times 30 \times 15 = 1800 \\
 S3 &= 3 \times 30 \times 15 = 1350 \\
 S2 &= 2 \times 30 \times 15 = 900 \\
 S1 &= 1 \times 30 \times 15 = 450
 \end{aligned}$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan:
 = 2250 (sangat puas), jumlah skor terendah = 450 (sangat tidak puas).



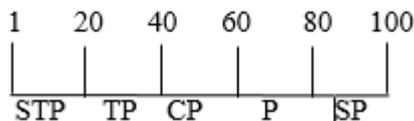
Gambar 2. Interpretasi nilai berdasarkan data

Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang di analisis dengan

menggunakan skala pengukuran Skala Likert. Adalah sebagai berikut.

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan interpretasi:



Gambar 3. Presentase kepuasan konsumen

- Keterangan: Kriteria interpretasi skor
- Angka 80% - 100% = Sangat Puas
 - Angka 61% - 80% = Puas
 - Angka 41% - 60% = Cukup Puas
 - Angka 21% - 40% = Tidak Puas
 - Angka 1% - 20% = Sangat Tidak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Wisata *Makatete Hills*

Objek Wisata Makatete Hills merupakan kepemilikan sendiri yang dikelola oleh management Makatete Hills. Berlokasi di Desa Warembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara.

Objek Wisata ini dibuka pada tahun 2018 dan mulai beroperasi pada tahun 2019 dengan jumlah karyawan saat ini berjumlah 20 orang. Jam operasional pukul 09.00 pagi sampai 19.00 wita dengan biaya masuk Rp 10.000 per orang. Karyawan yang bekerja Makatete Hills berjumlah 20 orang. Pengunjung objek wisata Makatete Hills mencapai 150 orang per hari dan hari libur atau weekend bisa mencapai sebanyak 1000 orang. Objek wisata Makatete Hills mulai banyak dikunjungi wisatawan karena daya tarik pemandangan yang bagus, akan tetapi pihak

management Makatete Hills masih tetap melakukan pembangunan didalam lokasi wisata untuk lebih bagus lagi dan semua pembangunan yang dilakukan adalah masukan-masukan dan saran dari para pengunjung.

Dalam lokasi objek wisata Makatete Hills pengunjung dapat menikmati pemandangan alam dari atas bukit yang masih sangat sejuk dan alami serta tersedia tempat untuk mengambil spot foto. Tersedia wahana-wahana dan didalam lokasi objek wisata Makatete Hills terdiri dari 1 bangunan Restoran/Koffie dan ada 1 bangunan untuk tempat ibadah khusus yang sedang dalam pembangunan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada 30 responden yang merupakan pengunjung objek wisata Makatete Hills. Data mengenai identitas responden menjelaskan keadaan diri dari responden itu sendiri. Karakteristik responden diperoleh dari umur, pendidikan, pekerjaan dan asal pengunjung.

Umur

Tingkat usia pengunjung seringkali berpengaruh terhadap tindakan atau keputusan atau perilaku terhadap suatu keputusan yang akan diambil dalam memilih suatu produk pariwisata. Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan tingkatan umur dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Responden (Orang)	Persentase (%)
15 – 25	17	56,67
25 – 35	8	26,66
>36	5	16,67
Total		100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa umur responden yang berada dalam kawasan objek wisata, paling banyak berusia 15-25 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 56,67%, diikuti usia 26-35 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 26,66%, sedangkan sisanya usia >36 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 16,67%. Mayoritas responden adalah kaum muda. Hal ini disebabkan karena objek wisata Makatete Hills yang masih baru dan biasanya anak muda tertarik untuk mengunjungi objek wisata yang baru.

Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menjelaskan tentang kemampuan seseorang serta perilaku seseorang. Dalam penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikan dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Responden (Orang)	Persentase (%)
SMA	7	23,33
Mahasiswa	11	36,67
S1	12	40
Total		100

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak tingkat S1 yaitu 12 orang dengan persentase 40%, yang merupakan pengunjung paling banyak ditemui di objek wisata Makatete Hills, diikuti oleh Mahasiswa 11 orang dengan persentase 36,67%, dan SMA sebanyak 7 orang dengan persentase 23,33%. Mayoritas tingkat pendidikan terakhir responden adalah S1 karena sebagian besar responden yang mengunjungi Objek wisata Makatete Hills merupakan Lulusan S1.

Pekerjaan

Pekerjaan dapat menjadi salah satu faktor dalam melakukan kegiatan wisata untuk

memanfaatkan waktu luang yang ada, liburan, keperluan pribadi, pendidikan dan bisnis. Berdasarkan tingkat pekerjaan pengunjung dapat dilihat pada Tabel 3. Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pekerjaan responden paling banyak berprofesi sebagai Mahasiswa yaitu 11 orang dengan persentase 36,67%, diikuti lain-lain sebanyak 8 orang dengan persentase 26,67%, selanjutnya PNS sebanyak 5 orang dengan persentase 16,67%, kemudian Tidak Bekerja sebanyak 4 orang atau dengan persentase 13,33%, Polri sebanyak 1 orang dengan persentase 3,33%, dan Wiraswasta sebanyak 1 orang dengan persentase 3,33%. Tingkat pekerjaan responden berhubungan dengan umur dan pendidikan responden.

Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden (Orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	11	36,67
PNS	5	16,67
Wiraswasta	1	3,33
Polri	1	3,33
Lain-lain	8	26,67
Tidak Bekerja	4	13,33
Total		100

Sumber: Data primer diolah, 2019

Daerah Asal Pengunjung

Dengan bervariasinya daerah asal pengunjung di objek wisata Makatete Hills dapat dilihat manakah yang paling banyak mengunjungi objek wisata Makatete Hills. Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan daerah asal pengunjung dan hasil yang diperoleh dapat dilihat ada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Daerah Pengunjung

Daerah Asal Pengunjung	Responden (Orang)	Persentase (%)
DKI Jakarta	1	3,33
Makassar	1	3,33
Kota Manado	13	43,33
Kota Tomohon	4	13,33
Kotamobagu	1	3,33
Kabupaten Minahasa Selatan	3	10
Kabupaten Minahasa	2	6,67
Kabupaten Minahasa Utara	2	6,67
Kabupaten Mitra	1	3,33
Kabupaten Bolmong	2	6,67
Total		100

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4 menunjukkan bahwa daerah asal responden paling banyak adalah Kota Manado yaitu sebanyak 13 orang dengan persentase 43,33%, diikuti Kota Tomohon 4 orang dengan persentase 13,33%, Kabupaten Minahasa Selatan 3 orang dengan persentase 10%, Kabupaten Minahasa 2 dengan persentase 6,67%, Kabupaten Minahasa Utara 2 orang dengan persentase 6,67%, Kabupaten Bolaang Mongondow 2 orang dengan persentase 6,67%, Dki Jakarta 1 orang dengan persentase 3,33%, Makassar 1 orang dengan persentase 3,33%, Kotamobagu 1 orang dengan persentase 3,33%, dan Kabupaten Minahasa Tenggara 1 orang dengan persentase 3,33% . Lokasi objek wisata *Makatete Hills* yang terletak dekat dengan Kota Manado dan Kota Tomohon menyebabkan sebagian besar responden yang mengunjungi objek wisata *Makatete Hills* berasal dari daerah-daerah tersebut.

Tingkat Kepuasan Pengunjung

Tingkat kepuasan pengunjung menjelaskan tingkat kepuasan masing-masing indikator penelitian dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Berikut akan dibahas tingkat kepuasan setiap indikator dalam dimensi pelayanan yang ada.

Kehandalan (*Reability*) Biaya Masuk Di Dalam Objek Wisata *Makatete Hills*

Tingkat kepuasan pengunjung mengenai biaya masuk Rp. 10.000/orang yang ditetapkan oleh pengelola objek wisata dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Biaya Masuk di Dalam Objek Wisata *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	16	53,33	80
Puas	4	11	36,67	44
Cukup puas	3	2	6,67	6
Tidak puas	2	1	3,33	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	132

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada biaya masuk yang di tawarkan oleh pengelola. Terdapat 16 orang dengan persentase 80% sangat puas terhadap biaya, diikuti oleh 11 orang dengan persentase 44% Puas, 6% Cukup Puas, dan 2% Tidak Puas. Dengan total skor 132 dan interpretasi 88%. Kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas akan biaya yang telah ditetapkan oleh pengelola objek wisata karena biaya masuk yang terjangkau, biaya masuk yang dikenakan oleh pengelola adalah sebesar Rp.10.000/orang baik anak- anak maupun orang dewasa. pengelola juga tidak memberikan biaya khusus ketika datang berkunjung di objek wisata *Makatete Hills*.

Harga Makanan di Kafe *Makatete Hills*

Tingkat kepuasan pengunjung mengenai harga makanan yang ada di kafe *Makatete Hills* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Harga Makanan di Kaffe *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	9	30	45
Puas	4	11	36,67	44
Cukup puas	3	10	33,33	30
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	110

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada harga makanan yang ditawarkan oleh pengelola. Terdapat 11 orang dengan persentase 44% , diikuti oleh 10 orang dengan persentase 45%, selanjutnya 9 orang dengan persentase 30% total skor 110 dan interpretasi 73,33%. kesimpulannya pengunjung merasa puas akan harga makanan yang ditawarkan, karena harga makana yang ditetapkan oleh pengelolah wisata yaitu mulai dari Rp.7.000 – Rp.30.000, pihak pengelolah memberikan harga yang dapat diterima oleh semua kalangan yang datang berkunjung.

Rekapitulasi Variabel Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan (*Realibility*) dari objek wisata harga yang diberikan oleh pengelolah sangat terjangkau sehingga pengunjung merasa sangat puas akan harga tiket masuk yang ada di objek wisata Makatete Hills. Berdasarkan data yang dilihat pada tabel di setiap indikator dari variabel kehandalan (*realibility*), Makatete Hills yaitu Harga Biaya Masuk dengan presentase 53,33% hal ini karena pengunjung merasa sangat puas dengan harga yang diberikan oleh pengelolah. Dan harga makanan yang ada di kafe Makatete Hills dengan presentase 36,67% karena harga makanan yang ada di sana sangat murah dan juga di kafe Makatete Hills terdapat Makanan Tinutuan (Bubur Manado), Mie Caka-

lang, Pisang Goreng, Nasi Campur dll sehingga para pengunjung dapat menikmati makanan yang ada sehingga rata-rata pengunjung merasa puas akan harga makanan yang ada.

**Bukti Langsung (*Tangible*)
Kemudahan Akses Menuju Lokasi Objek Wisata *Makatete Hills***

Tingkat kepuasan pada akses menuju lokasi objek wisata Puncak Makatete Hills dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Kemudahan Akses Menuju Lokasi Objek Wisata *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	1	3,33	5
Puas	4	4	13,33	16
Cukup puas	3	11	36,67	33
Tidak puas	2	14	46,67	28
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	82

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada kemudahan akses menuju lokasi objek wisata yang dilalui pengunjung. Terdapat 14 orang dengan persentase 46,67% Tidak Puas, diikuti 11 orang dengan persentase 36,67%, selanjutnya 4 orang dengan persentase 13,33% dan 1 orang dengan presentase 3,33%. Dengan total skor 82 dan interpretasi 54,67%. Kesimpulannya pengunjung merasa Tidak puas akan akses menuju lokasi objek wisata, dikarenakan akses infrastuktur jalan menuju tempat wisata *Makatete Hills* belum cukup bagus.

Areal Parkir Di Dalam Objek Wisata

Tingkat kepuasan pada area parker di objek wisata Makatete Hills dapat dilihat pada Tabel 8. Tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung. Terdapat 17 orang dengan persentase 56,67% diikuti oleh 12 orang dengan persentase 40%. Dengan total skor 106 dan interpretasi 70,67%. Kesimpulannya pengunjung merasa puas, dikarenakan tempat parkir untuk pengunjung yang ingin mengunjungi objek wisata cukup memadai.

Tabel 8. Areal Parkir Di Dalam Objek Wisata

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	-	-	-
Puas	4	17	56,67	68
Cukup puas	3	12	40	36
Tidak puas	2	1	3,33	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	106

Sumber: Data primer diolah, 2019

Kebersihan Di Dalam Objek Makatete Hills

Tingkat kepuasan pada kebersihan kafe dan area didalam lingkungan objek wisata Makatete Hills dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Kebersihan Di Dalam Objek Wisata Makatete Hills

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	8	26,67	40
Puas	4	20	66,67	80
Cukup puas	3	2	6,66	6
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	126

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 9 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada kebersihan di dalam objek wisata. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67%, diikuti oleh 8 orang dengan persentase

26,67% selanjutnya 2 orang dengan persentase 6,66%. Dengan total skor 126 dan interpretasi 84%. Kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas dengan kebersihan yang ada didalam objek wisata, karena tidak ada sampah disekitar lokasi. Kebersihan objek wisata *Makatete Hills* sangat diperhatikan oleh pengelola sehingga pengunjung akan merasa nyaman ketika berada di kawasan Objek Wisata *Makatete Hills*.

Penataan Dan Kerapian Lokasi Dalam Objek Wisata Makatete Hills

Penataan lokasi seperti bangunan kafe, yang rapih akan mempengaruhi keputusan wisatawan dalam berkunjung. Karena jika penataan teratur, rapih dan luas maka wisatawan bisa lebih banyak melakukan kegiatan di dalam lokasi wisata. Tingkat kepuasan penataan di dalam lokasi *Makatete Hills* dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Penataan Dan Kerapian Lokasi Dalam Objek Wisata Makatete Hills

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	7	23,33	35
Puas	4	18	60	72
Cukup puas	3	5	16,67	15
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	122

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 10 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada penataan dan kerapian lokasi yang ada diobjek wisata. Terdapat 18 orang dengan persentase 60%, diikuti oleh 7 orang dengan persentase 23,33% dan 5 orang dengan persentase 16,67%. Dengan total skor 122 dan interpretasi 81,33% dan interpretasi 81,33. Kesimpulannya pengunjung merasa puas dengan penataan lokasi dan kerapian, pengunjung merasa penataan yang telah dilakukan oleh pengelola sangat

sesuai dan juga kerapian yang ada di dalam objek wisata sangat baik.

Pelayanan Pengunjung Objek Wisata Makatete Hills

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai pelayanan pengunjung yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Pelayanan Pengunjung Objek Wisata Makatete Hills

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	8	26,67	40
Puas	4	20	66,67	80
Cukup puas	3	2	6,67	6
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	126

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 11 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada pelayanan pengunjung yang diberikan. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67% diikuti oleh 8 orang dengan persentase 26,67% selanjutnya 2 orang dengan persentase 6,67% Dengan total skor 126 dan interpretasi 84 %, kesimpulannya pengunjung merasa Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengunjung karena pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata baik. Meskipun pengunjung merasa sangat puas tapi pelayanan pengunjung harus diprhatikan kembali oleh pengelola objek wisata karena ada sebageaian pengunjung merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keindahan Dan Pemandangan Yang Ada Di Objek Wisata Makatete Hills

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai keindahan dan pemandangan objek wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 12. Tabel 12 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung. Terdapat 27 orang dengan persentase 90% diikuti oleh 3 orang dengan persentase 10%. Dengan total skor 147 dan

interpretasi 98%, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas dengan pemandangan dan Pemandangan yang Ada di Objek Makatete Hills

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	27	90	135
Puas	4	3	10	12
Cukup Puas	3	-	-	-
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		50	100	193

Sumber: Data primer diolah, 2019

dangan yang terdapat dalam objek wisata, pengunjung merasa pemandangan alam yang ada indah, serta udara yang sangat sejuk. Selain itu pengunjung dapat melihat keindahan Kota Manado dari lokasi objek wisata.

Fasilitas Sarana Dan Prasarana Yang Ada Dalam Objek Wisata Makatete Hills

Fasilitas yang ada di objek wisata Makatete Hills cukup memadai. Tingkat kepuasan fasilitas sarana dan prasarana di Makatete Hills seperti Bangunan Kafe, Dapur, Toilet yang ada, dapat dilihat pada Tabel 13. Tabel 13 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada fasilitas penunjang yang adadiobjek wisata. Terdapat 25 orang dengan persentase 83,33%, diikuti oleh 3 orang dengan persentase 10%, selanjutnya 2 orang dengan persentase 6,67%. Dengan total skor 143 dan interpretasi 95,33 %, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas akan fasilitas sarana dan prasarana yang ada. Pemilik objek wisata menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai diantaranya toilet, restoran, spot tempat foto dll.

Tabel 13. Fasilitas Sarana Dan Prasarana Yang Ada Dalam Objek Wisata

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	25	83,33	125
Puas	4	3	10	12
Cukup puas	3	2	6,67	6
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	143

Sumber: Data primer diolah, 2019

Rekapitulasi Variabel Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*) menunjukkan kemampuan dari suatu objek wisata yang meliputi fasilitas fisik serta sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi pengunjung dalam mengambil keputusan untuk melakukan wisata. Berdasarkan data yang dilihat pada tabel di setiap indikator dari variabel bukti langsung (*tangible*) bahwa pengunjung merasa cukup puas dengan akses menuju lokasi objek wisata yaitu dengan presentase 46,67%. Karena di dalam lokasi objek wisata *Makatete Hills* tersedia tempat parkir yang luas maka persentasenya 56,67% maka memudahkan para pengunjung untuk parkir.

Objek wisata *Makatete Hills* tersedia beberapa tempat sampah serta para petugas yang membersihkan lokasi objek wisata. Penataan dan kerapian lokasi *Makatete Hills* sangat rapih dan bagus maka penataanya tergolong puas dengan presentase 60% puas, pelayanan pengunjung bagus sehingga tergolong puas dengan presentase 66,67%, keindahan dan pemandangan yang ada di objek wisata sangat indah karena pemandangan Kota Manado, Pulau Manado Tua terlihat dari tempat wisata *Makatete Hills*.

Ketanggapan (*Responsivness*) Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat Dan Tepat Di Objek Wista *Makatete Hills*

Tingkat kepuasan penanganan keluhan pengunjung dalam menangani keluhan dan memberikan informasi kepada pengunjung secara cepat dan tepat dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat Dan Tepat Di Objek Wisata

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	1	3,33	5
Puas	4	23	76,66	92
Cukup puas	3	5	16,67	15
Tidak puas	2	1	3,33	5
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	117

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 14 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 23 orang dengan persentase 76,67% diikuti oleh 5 orang dengan persentase 16,67% selanjutnya 1 orang dengan persentase 3,33% kemudian 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan skor 117 dan interpretasi 78%, kesimpulannya pengunjung merasa puas dengan penanganan keluhan yang disampaikan. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengunjung yang menjadi responden merasa puas dengan penangan dari pihak objek wisata dalam menanggapi keluhan dari pengunjung. Untuk itu meskipun sudah berada pada kriteria puas pihak pengelola harus lebih meningkatkan lagi penanganan yang diberikan agar supaya lebih bagus lagi.

Pemberian Mengenai Informasi Yang Dibutuhkan Pengunjung Jelas Di Objek Wisata *Makatete Hills*

Tingkat Kepuasan pengunjung mengenai pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 15.

Tabel 15 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 19 orang dengan persentase 63,33% diikuti oleh 6 orang dengan persentase 20% kemudian 5 orang dengan persentase 16,67%. Dengan skor 121 dan interpretasi 80,67%, kesimpulannya pengunjung merasa puas. Pengunjung merasa puas karena informasi yang dibutuhkan cukup jelas.

Tabel 15. Pemberian Mengenai Informasi Yang Dibutuhkan Pengunjung Jelas Di Objek Wisata *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	6	20	30
Puas	4	19	63,33	76
Cukup puas	3	5	16,67	15
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	121

Sumber: Data primer diolah, 2019

Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola harus lebih bekerja keras untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai objek wisata *Makatete Hills*.

Rekapitulasi Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta informasi yang jelas. Berdasarkan data yang dilihat pada tabel di setiap indikator dari variabel ketanggapan (*responsiveness*), bahwa pengunjung merasa puas dengan penanganan yang ada di *Makatete Hills* dalam menangani keluhan serta dengan tepat memberikan informasi yang diperlukan para pengunjung. Indikator penanganan keluhan pengunjung ini dengan presentase 76,66 berada pada kriteria puas.

Jaminan (*Assurance*)

Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung Selama Dalam Kawasan Objek Wisata *Makatete Hills*

Tingkat kepuasan mengenai jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama berada dalam kawasan objek wisata *Makatete Hills* mulai dari keamanan dan ketenangan pengunjung dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 14 orang dengan persentase 46,67% diikuti oleh 8 orang lagi dengan persentase 26,67% selanjutnya 7 orang dengan persentase 23,33% kemudian 1 orang lagi dengan persentase 3,33%. Dengan skor 177 dan interpretasi 78 %, kesimpulannya pengunjung merasa puas, dikarenakan pihak pengelola memberika keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung selama berada dalam kawasan objek wisata *Makatete Hills*.

Tabel 16. Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung Selama Dalam Kawasan Objek Wisata *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	7	23,33	35
Puas	4	14	46,67	56
Cukup puas	3	8	26,67	24
Tidak puas	2	1	3,33	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	117

Sumber: Data primer diolah, 2019

Sikap Yang Dimiliki Petugas Objek Wisata *Makatete Hills*

Tingkat kepuasan mengenai sikap ramah, sopan dan murah senyum para karyawan dan petugas di *Makatete Hills* dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Sikap Yang Dimiliki Petugas Objek Wisata *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	4	13,33	20
Puas	4	20	66,67	80
Cukup puas	3	5	16,67	15
Tidak puas	2	1	3,33	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	117

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 17 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67% diikuti oleh 5 orang dengan persentase 16,67% selanjutnya 4 orang dengan persentase 13,33% kemudian 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan skor 117 dan interpretasi 78%, kesimpulannya pengunjung merasa puas. Karena sikap yang dimiliki petugas sopan dan baik. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola objek wisata *Makatete Hills* diharapkan memperhatikan kembali dan menjadi bahan evaluasi agar dikemudian hari indikator ini hendaknya dapat melebihi yang diharapkan.

Rekapitulasi Variabel Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) dari suatu objek wisata sangat penting demi keselamatan dan kenyamanan para pengunjung sehingga terbebas dari resiko dan dapat dipercaya. Berdasarkan data yang dilihat pada tabel di setiap indikator dari variabel jaminan (*assurance*), bahwa rata-rata pengunjung merasa puas hal ini karena jaminan keamanan yang ada di dalam lokasi wisata *Makatete Hills* sangat menjanjikan tidak membahayakan keselamatan para pengunjung. Sikap yang dimiliki petugas Objek Wisata *Makatete Hills* sangat ramah dan sopan sehingga pengunjung merasa puas dengan sikap yang dimiliki petugas *Makatete Hills*.

Empati (*Empathy*) Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata *Makatete Hills*

Tingkat kepuasan pada indikator kemudahan menghubungi petugas objek wisata *Makatete Hills* dalam menyampaikan atau menanyakan segala sesuatu dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata *Makatete Hills*

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	2	6,67	10
Puas	4	11	36,67	48
Cukup puas	3	12	40	33
Tidak puas	2	5	16,67	10
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	101

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 18 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 12 orang dengan persentase 40% diikuti oleh 11 orang dengan persentase 36,67% selanjutnya 5 orang dengan persentase 16,67% dan 2 orang dengan persentase 6,67%. Dengan skor 101 dan interpretasi 67,33 %, kesimpulannya pengunjung merasa Cukup Puas.

Tingkat kepuasan pada indikator kerapian karyawan dan petugas objek wisata

Tabel 19. Kerapian Petugas Objek Wisata *Makatete hills* Dalam Berpakaian

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	4	13,33	20
Puas	4	20	66,67	80
Cukup puas	3	4	13,33	15
Tidak puas	2	2	6,67	4
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	119

Sumber: Data primer diolah, 2019

Makatete Hills dalam berpakaian dapat dilihat pada Tabel 19. Tabel 19 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67% diikuti oleh 4 orang dengan persentase 13,33% selanjutnya 34 orang dengan persentase 13,33% kemudian 2 orang dengan persentase 6,67%. Dengan skor 119 dan interpretasi 79,33%, kesimpulannya pengunjung merasa puas. Meskipun sudah tergolong puas pengelola objek wisata harap memperhatikan kembali indikator ini, karena ada beberapa pengunjung yang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini berpengaruh pada kepuasan pengunjung.

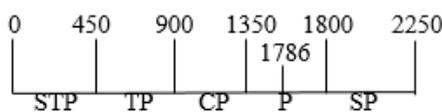
Rekapitulasi Variabel Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) yaitu rasa peduli atau memberikan perhatian kepada pelanggan yang memerlukan bantuan secara individual. Berdasarkan data yang dilihat pada tabel setiap indikator dari variabel empati (*emphaty*), bahwa rata-rata pengunjung merasa cukup puas hal ini karena kerapian karyawan yang berpakaian masih kurang rapih.

Rekapitulasi Total Skor, Tingkat Kepuasan, dan Intepretasi objek wisata

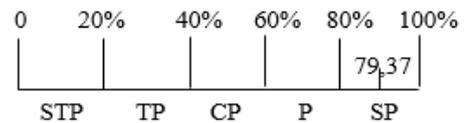
Dalam Tabel 20 menunjukkan rekapitulasi jumlah skor, tingkat kepuasan dan interpretasi dari segi kehandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan dan empati yang diberikan oleh objek wisata *Makatete Hills*.

Jumlah skor ideal untuk semua pertanyaan = 2250 (sangat puas), jumlah skor terendah = 450 (sangat tidak puas). Berdasarkan data yang diperoleh dari 15 pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden, maka diperoleh total skor 1786, dengan indeks tingkat kepuasan pengunjung sebagai berikut:



Secara persentase, indeks kepuasan pengunjung pada objek wisata Makatete Hills adalah sebagai berikut:

Dengan indeks tingkat kepuasan pengunjung yaitu:



Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan skala likert, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata *Makatete Hills* dari segi pelayanan yaitu keandalan, bukti langsung, jaminan, empati dan ketanggapan berada pada titik 79,37% yang tergolong pada tingkat “puas”. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengelola *Makatete Hills* telah mencapai tingkat kepuasan pengunjung meskipun ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan. Sebanyak 15 pertanyaan tentang tingkat kepuasan pengunjung baik dari segi keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik. Dalam penelitian ini telah menunjukkan rata-rata Akses menuju Objek wisata dimana penilaian yang diberikan pengunjung diberi nilai cukup puas, dikarenakan akses/jalan menuju objek wisata *Makatete Hills* belum cukup bagus.

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan Konsumen} &= \frac{1786}{2250} \times 100 \% \\ &= 79,37 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari data keseluruhan terdapat 5 indikator yang dinilai pengunjung objek wisata *Makatete Hills* yaitu keandalan, bukti langsung, jaminan, ketanggapan dan empati. Dari 5 indikator tersebut terdapat 5 indikator yang paling tinggi yaitu pemandangan yang terdapat dalam objek wisata sebesar 98%, Fasilitas sarana dan prasarana sebesar 95,33%, Biaya masuk sebesar 88%,kebersihan didalam

objek wisata dan keindahan sebesar 84% dan Pelayanan pengunjung Objek wisata. Hal ini menunjukkan pengunjung merasa sangat puas terhadap seluruh indikator yang diberikan oleh objek wisata *Makatete Hills*.

Ada juga beberapa pelayanan yang harus di perhatikan kembali oleh pengelola objek wisata yaitu harga makanan, areal parkir,

penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat, pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas, keamanan, sikap yang dimiliki petugas objek wisata, kemudahan menghubungi petugas objek wisata dan kerapian petugas dalam berpakaian agar supaya lebih baik lagi, dan bisa meningkatkan kepuasan pengunjung.

Tabel 20. Rekapitulasi Total skor tingkat kepuasan dan interpretasi objek wisata *Makatete Hills*

No.	Pernyataan	Total Skor	Tingkat Kepuasan ((%)	Interpretasi
1	Biaya Masuk	132	88	Sangat Puas
2	Harga Makanan	110	73,33	Puas
3	Kemudahan Akses Menuju Objek Wisata	82	54,67	Cukup Puas
4	Area Tempat Parkir	106	70,67	Puas
5	Kebersihan	126	84	Sangat Puas
6	Penataan dan Kerapian Lokasi	122	81,33	Sangat Puas
7	Pelayanan Kepada Pengunjung	126	84	Sangat Puas
8	Keindahan	147	98	Sangat Puas
9	Fasilitas Sarana dan Prasarana	143	95,33	Sangat Puas
10	Penanganan Keluhan	117	78	Puas
11	Pemberian Informasi	121	80,67	Puas
12	Sikap Yang dimiliki petugas	117	78	Puas
13	Keamanan Pengunjung	117	78	Puas
14	Kemudahan Menghubungi Petugas	119	79,33	Puas
15	Kerapian Petugas	101	67,33	Puas
	Total	1.786	79,37	Puas

Sumber: Data primer diolah, 2019

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan menjadi peran penting dalam mengelola suatu kegiatan wisata. Objek wisata *Makatete Hills* Desa Warembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa memberikan daya tarik yang sangat besar yaitu pemandangan yang bagus dan sangat indah dari tempat wisata *Makatete Hills*. Maka para wisatawan yang datang berkunjung merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari skor yang di dapat pada setiap indikator.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh, saran ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola objek wisata *Makatete Hills* yaitu, memperhatikan Akses jalan menuju lokasi dan kerapian petugas objek wisata berpakaian didalam lokasi objek wisata *Makatete Hills*. Indikator-indikator tersebut harus menjadi evaluasi bagi pengelola objek wisata *Makatete Hills*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akrom, K. 2014. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan Wisatawan Dipantai Cahayo, Weleri, Kabupaten Kendal. (Skripsi): Fakultas Ekonomi Universitas Di Ponegoro Semarang.
- Baskara, G. 2008. Analisis Kepuasan Pengunjung Kampoenng Wisata Cinangneng Dan Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran. (Skripsi): Fakultas Pertanian IPB.
- Dwi Prasetyo, 2009 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang, Universitas Negeri Semarang. Skripsi
- Kirom dan Dedy, 2014. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Pustaka Reka Cipta. Jakarta
- Kotler 2014. Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Fakultas Pertanian.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlanga
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Nandhasari. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas. Skripsi FEB Universitas Diponegoro Semarang.
- Nurjanah, E. 2017. Bentuk Komunikasi Pemasaran Dan Kepuasan Pengunjung Wisata Natural Strawberry. (skripsi): Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.
- Pendit S, Nyoman, 2003, Ilmu Pariwisata, PT Pradnya Paramita, Jakarta.
- Ridwan, Mohamad. (2012), Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. PT SOFMEDIA: Medan.
- Ratu M, 2019. Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Moaat Di Desa Moaat Kec. Moaat Kab. Bolaang Mongondow Timur, Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian Unsrat. Skripsi
- Spillane dan Akrom,. 2014. Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di pantai Waleri, Kabupaten Kendal. Universitas Diponegoro Supranto. Semarang
- Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, S. 2009. Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta.