

## TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA PUNCAK TETETANA DESA SULUAN KECAMATAN TOMBULU KABUPATEN MINAHASA

*The Level of Visitor Satisfaction of Tetetana Peak Tourism Attraction at Suluan Village of  
Tombulu District, Minahasa Regency*

**Jesica Tambuwun, Caroline B. D. Pakasi, dan Rine Kaunang**  
**Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi**

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to measure the level of satisfaction of visitors in the Tetetana Peak, Suluan Village, Tombulu District, Minahasa Regency. This research was conducted in 3 months, starting from August to October 2019. The data used in this study were primary data, obtained directly from selected visitors (respondents) using a questionnaire. The results of this study showed that visitor satisfaction index was 78.72% which fell in the satisfied category.*

**Keywords:** *Level of Satisfaction, Tourist Attraction, Visitor, Tetetana*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang menyimpan banyak potensi alam baik daratan maupun lautan. Kondisi tanah yang subur menjadikan Indonesia sebagai pusat perhatian kelompok manusia untuk menetap dan mengembangkan usahanya masing-masing, sedangkan potensi alam yang berupa hutan, gunung dan panorama adalah salah satu obyek wisata yang banyak digemari oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan 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. Pembangunan Pariwisata tidak lepas dari objek daya tarik wisata, karena objek dan daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisata. Saat ini

semakin banyak daerah-daerah yang mengembangkan potensi daerahnya dibidang pariwisata, dengan begitu banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata

Sulawesi Utara saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam sektor pariwisata. Salah satunya Puncak Tetetana yang berada di Desa Suluan Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa, merupakan objek wisata alam yang sudah dibuka sejak tahun 2016 namun baru mulai beroperasi pada tahun 2017. Dalam tahun terakhir mulai banyak dikenal oleh masyarakat luas karena jumlah pengunjung semakin meningkat. Sebagai objek wisata yang relatif masih baru sudah mampu menarik minat banyak pengunjung dan dapat bersaing dengan objek wisata lainnya yang sudah lebih dulu ada.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana

tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Puncak Tetetana Desa Suluan Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung Puncak Tetetana Tetetana Desa Suluan Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa.

### Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan dan kontribusi pemikiran bagi pengelola objek wisata Puncak Tetetana untuk mencapai kepuasan pengunjung dan dimasa yang akan datang dapat menjadi objek wisata yang lebih baik.
2. Sebagai bahan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Puncak Tetetana Desa Suluan Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa. Penelitian ini berlangsung selama 3 bulan yaitu mulai dari bulan Agustus sampai bulan Oktober 2019.

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dalam hal ini pengunjung, dengan menggunakan kuisisioner. Sedangkan, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan, sumber tertulis atau dokumen yang memiliki relevansi penelitian ini.

### Populasi Dan Sampel

Populasi pengunjung selama 1 minggu sebagai pengunjung di Puncak Tetetana mencapai sebanyak 2000 pengunjung. Ukuran sampel pengunjung Puncak Tetetana ditentukan dengan menggunakan rumus Umar dalam Ramadhani (2017) yaitu rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket: n = jumlah sampel  
N = jumlah Populasi  
e = nilai kritis yang digunakan (14%)

Sehingga sampel yang didapatkan yaitu: 50 responden. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *non probability* sample dengan cara *sampling accidental*. Menurut Sugiyono (2009) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

### Konsep Pengukuran Variabel

Adapun variabel yang diteliti adalah:

1. Karakteristik Petani:
  - a. Umur
  - b. Tingkat Pendidikan
  - c. Pekerjaan
  - d. Daerah Asal Pengunjung
2. Kehandalan (*Realibility*)
  - a. Biaya Masuk
  - b. Harga Makanan
  - c. Pemandangan
  - d. Kondisi Lingkungan Objek Wisata
  - e. Spot Foto
3. Bukti Langsung (*Tangible*)
  - a. Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata
  - b. Areal parker
  - c. Kebersihan didalam objek wisata
  - d. Penataan dan kerapian lokasi

- e. Fasilitas sarana dan prasarana
- 4. Ketanggapan (*Responsiveness*)
  - a. Penanganan dan pemberian informasi yang dibutuhkan pengunjung secara cepat dan tepat
- 5. Jaminan (*Assurance*)
  - a. Keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata.
  - b. Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum).
- 6. Empati (*Emphaty*)
  - a. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata
  - b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan merupakan analisis data deskriptif dengan menggunakan skala likert (*likert scale*) dimana menurut Ridwan (2008) sebagai berikut:

$\frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal}} \times 100\%$		
Keterangan interpretasi skor :		
SP : Sangat Puas	Skor : 5	Angka 0% - 20% = Sangat Tidak Puas
P : Puas	Skor : 4	Angka 21% - 40% = Tidak Puas
CP : Cukup Puas	Skor : 3	Angka 41% - 60% = Cukup Puas
TP : Tidak Puas	Skor : 2	Angka 61% - 80% = Puas
STP : Sangat Tidak Puas	Skor : 1	Angka 81% - 100% = Sangat Puas
Dengan cara perhitungan skor :		
$\text{Jumlah skor tiap kriteria} = \text{Capaian skor} \times \text{Jumlah Responden}$		
$S5 = 5 \times 50 = 250$		
$S4 = 4 \times 50 = 200$		
$S3 = 3 \times 50 = 150$		
$S2 = 2 \times 50 = 100$		
$S1 = 1 \times 50 = 50$		

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Daerah Penelitian

Objek Wisata Puncak Tetetana merupakan kepemilikan swasta yang dikelola oleh management Puncak Tetetana. Berlokasi di De-

sa Suluan Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara. Objek Wisata ini dibuka pada tahun 2016 dan mulai beroperasi pada tahun 2017 dengan jumlah karyawan saat ini 16 orang. Jam operasional pukul 08.00 pagi sampai 17.30 wita dari hari senin sampai minggu dengan biaya masuk sementara Rp 10.000 per orang dan setiap kendaraan Rp 5000. Karyawan yang bekerja di Puncak Tetetana berjumlah 16 orang. Pengunjung objek wisata Puncak Tetetana mencapai 100-200 orang per hari dan hari libur atau weekend bisa mencapai 1000-2000 orang. Pengunjung dapat menikmati pemandangan alam dari atas bukit yang masih sangat sejuk dan alami serta tersedia taman bunga untuk mengambil spot foto. Tersedia pondok-pondok dan bangunan didalam lokasi objek wisata yang terdiri dari 1 bangunan cafe dan 2 bangunan yang disewakan untuk tempat rekreasi, ibadah atau acara khusus.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada 50 responden yang merupakan pengunjung objek wisata Puncak Tetetana. Data mengenai identitas responden menjelaskan keadaan diri responden itu sendiri. Karakteristik responden terdiri dari umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan daerah asal.

### Tingkat Usia Pengunjung

Tabel 1 menunjukkan bahwa umur responden yang berada di objek wisata Puncak Tetetana yaitu 60% pengunjung berusia 17-25 tahun dengan jumlah 30 orang, 16% pengunjung berusia 26-35 tahun dengan jumlah 8 orang dan 24% pengunjung berusia >36 tahun dengan jumlah 12 orang. Responden terbanyak adalah kaum muda yang berusia 17-25 tahun.

Tabel 1. Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 – 25	30	60
2.	26 – 35	8	16
3.	>36	12	24
	Total	50	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2019

### Daerah Asal Pengunjung

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden di objek wisata Puncak Tetetana yaitu 42% pengunjung berasal dari kota Manado dengan jumlah 21 orang, 16% pengunjung berasal dari kabupaten Minahasa Selatan dengan jumlah 8 orang, 14% pengunjung dari Kabupaten Minahasa dengan jumlah 7 orang, 10% pengunjung berasal dari kab Minahasa Utara dengan jumlah 5 orang, 8% pengunjung dari kota Ternate dengan jumlah 4 orang, 6% pengunjung dari daerah Jabodetabek dengan jumlah 3 orang dan 4% pengunjung dari kabupaten Minahasa Tenggara dengan jumlah 2 orang. Sebagian besar pengunjung objek wisata Puncak Tetetana berasal dari kota Manado

Tabel 2. Daerah Asal Pengunjung

No	Daerah Asal Pengunjung	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Kota Manado	21	42
2	Kab. Minahasa Selatan	8	16
3	Kab. Minahasa	7	14
4	Kab. Minahasa Utara	5	10
5	Kota Ternate	4	8
6	Jabodetabek	3	6
7	Kab. Minahasa Tenggara	2	4
	Total	50	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2019

### Tingkat Pendidikan Pengunjung

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden di objek wisata Puncak Tetetana yaitu 4% pengunjung tingkat pendidikan SMP berjumlah 2 orang, 54% pengunjung dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 27 orang, 32% pengunjung dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 16 orang, 10% pengunjung dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 5 orang. Dari data hasil penelitian diatas pengunjung paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA.

Tabel 3 Tingkat Pendidikan

No,	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SMP	2	4
2.	SMA	27	54
3.	S2	5	10
	Jumlah	50	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2019

### Pekerjaan

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden di objek wisata Puncak Tetetana adalah 40% sebagai mahasiswa berjumlah 20 orang, 24% pekerjaan PNS dengan jumlah 12 orang, 12% pekerjaan wiraswasta dengan jumlah 6 orang, 10% sebagai IRT berjumlah 5 orang, 8% tidak bekerja berjumlah 4 orang, 4% sebagai pelajar dengan jumlah 2 orang dan 2% pekerjaan polri berjumlah 1 orang. Berdasarkan data hasil penelitian diatas pengunjung paling banyak di objek wisata Puncak Tetetana adalah mahasiswa.

Tabel 4. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Mahasiswa	20	40
2	PNS	12	24
3	Wiraswasta	6	12
4	IRT	5	10
5	Tidak Bekerja	4	8
6	Pelajar	2	4
7	Polri	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2019

### Tingkat Kepuasan Pengunjung

Tingkat kepuasan pengunjung menjelaskan masing-masing indikator peneitian dan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan memperlihatkan kepentingan setiap indikator.

### Kehandalan (*Realibility*)

Rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kehandalan (*realibility*) yaitu dengan kriteria sangat puas. Kehandalan (*realibility*) dari Puncak Tetetana yaitu pemandangan indah dari atas puncak dan kondisi lingkungan didalam kawasan objek wisata yang masih sejuk dan alami sehingga para pengunjung dapat menikmati udara segar. Untuk hasil penelitian dapat dijelaskan dan dilihat pada tabel-tabel berikut dibawah ini.

#### a) Biaya Masuk

Tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada biaya masuk di objek wisata Puncak Tetetana yaitu 16 orang sangat puas dengan harga biaya masuk dengan presentase 32%, 27 orang puas dengan presentase 54%, 7 orang cukup puas dengan presentase 14%. Dengan total skor 209 dengan interpretasi 83,6%. Berdasarkan data hasil penelitian diatas pengunjung sebagian besar merasa sangat puas dengan biaya masuk di objek wisata Puncak Tetetana dengan harga Rp 10.000 per orang baik anak-anak maupun dewasa.

Tabel 5. Biaya Masuk

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	16	32	80
Puas	4	27	54	108
Cukup puas	3	7	14	21
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	209

Sumber: Data primer diolah, 2019

### Harga Makanan

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden tingkat kepuasan pengunjung mengenai harga makanan yang ada di cafe Puncak Tetetana adalah 15 orang dengan presentase 30% merasa sangat puas, 28 orang dengan presentase 56% merasa puas dan 7 orang dengan presentase 14% merasa cukup puas. Dengan total skor 208 dan interpretasi 83,2%. Berdasarkan data diatas sebagian besar pengunjung sangat puas dengan harga makanan yang ada didalam cafe Puncak Tetetana yang masih terjangkau.

Tabel 6. Harga Makanan

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	15	30	75
Puas	4	28	56	112
Cukup puas	3	7	14	21
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	208

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Pemandangan**

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden kepuasan pengunjung berdasarkan pemandangan yang terlihat dari bukit Puncak Tetetana maupun didalam kawasan objek wisata yaitu 33 orang sangat puas dengan presentase 66%, 14 orang puas dengan presentase 28%, 3 orang cukup puas dengan presentase 6%. Dengan total skor 230 dan interpretasi 92% maka sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan pemandangan yang ada di Puncak Tetetana yang masih banyak terlihat pemandangan alam dari atas bukit.

Tabel 7. Pemandangan

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	33	66	165
Puas	4	14	28	56
Cukup puas	3	3	6	9
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	230

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Kondisi Lingkungan Objek Wisata**

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden kepuasan pengunjung berdasarkan data kondisi lingkungan objek wisata Puncak Tetetana adalah 43 orang merasa sangat puas dengan presentase 86% dan 7 orang merasa puas dengan presentase 14%. Dengan total skor 243 dan interpretasi 97,2% maka sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan kondisi lingkungan yang ada di objek wisata Puncak Tetetana yang masih sangat alami dan belum banyak disentuh tangan manusia.

Tabel 8. Kondisi lingkungan Objek Wisata

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	43	86	215
Puas	4	7	14	28
Cukup puas	3	-	-	-
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	243

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Spot Foto**

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden kepuasan pengunjung berdasarkan data tempat atau spot foto yang ada di objek wisata Puncak Tetetana adalah 9 orang merasa sangat puas dengan presentase 18%, 30 orang merasa puas dengan presentase 60%, 7 orang merasa cukup puas dengan presentase 14% dan 8 orang merasa tidak puas dengan presentase 8%. Total skor 194 dengan interpretasi 77,6% maka sebagian besar pengunjung merasa puas dengan tempat atau spot foto yang ada di objek wisata Puncak Tetetana.

Tabel 9. Spot Foto

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	9	18	45
Puas	4	30	60	120
Cukup puas	3	7	14	21
Tidak puas	2	4	8	8
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	194

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Rekapitulasi Variabel Kehandalan  
(Realibility)**

Kehandalan (Realibility) dari objek wisata Puncak Tetetana adalah pemandangan yang indah dari atas puncak dan kondisi lingkungan yang sejuk dan alami sehingga pengunjung dapat menikmati udara segar maka rata-rata pengunjung merasa puas.

**Bukti Langsung (Tangible)**

Rata-rata tanggapan responden yaitu dengan kriteria Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan bukti langsung (tangible) objek wisata ini yaitu dari kebersihan yang ada di Puncak Tetetana karena di dalam lokasi objek wisata tersedia tempat sampah yang memudahkan para pengunjung untuk membuang sampah serta para petugas yang membersihkan lokasi objek wisata

a) Jalan Dan Transportasi

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden kepuasan pengunjung berdasarkan akses jalan dan transportasi ke lokasi objek wisata adalah 1 orang sangat puas dengan presentase 2%, 16 orang puas dengan presentase 32%, 25 orang cukup puas dengan presentase 50% dan 8 orang tidak puas dengan presentase 16%. Total skor 160 dengan interpretasi 64% maka sebagian besar pengunjung merasa puas dengan akses jalan menuju ke lokasi objek wisata Puncak Tetetana karena jalan sudah bagus dan mudah didapat karena memasuki daerah objek wisata sudah ada petunjuk jalan untuk sampai ke lokasi. Walaupun sudah tergolong puas tapi sebagian pengunjung juga masih merasa cukup puas karena jalan yang masih kurang lebar.

Tabel 10. Jalan Dan Transportasi

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	1	2	5
Puas	4	16	32	64
Cukup puas	3	25	50	75
Tidak puas	2	8	16	16
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	160

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Area Parkir**

Total skor 174 dengan interpretasi 69,6% maka sebagian besar pengunjung merasa puas dengan area parkir di objek wisata Puncak Tetetana.

Tabel 11. Area Parkir

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	5	10	25
Puas	4	20	40	80
Cukup puas	3	19	38	57
Tidak puas	2	6	12	12
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	174

Sumber: Data primer diolah, 2019

Lokasi parkir dan objek wisata dekat sehingga pengunjung tidak perlu berjalan jauh tapi sebagian pengunjung masih merasa cukup puas karena tempat parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat masih belum teratur atau sembarang parkir sehingga mempersulit bagi kendaraan yang ingin keluar ataupun masuk di lokasi objek wisata serta perlu diperluas lagi karena pada saat hari libur dengan meningkatnya jumlah pengunjung yang datang maka

tempat parkir kurang cukup untuk menampung kendaraan para pengunjung.

**Kebersihan**

Tabel 12 menunjukkan bahwa responden kepuasan pengunjung berdasarkan data kebersihan di objek wisata Puncak Tetetana adalah 13 orang sangat puas dengan presentase 26%, 27 orang dengan presentase 54% dan 10 orang dengan presentase 20%. Total skor 203 dengan interpretasi 81,2% maka sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan kebersihan yang ada di objek wisata Puncak tetetana.

Tabel 12 Kebersihan

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	13	26	65
Puas	4	27	54	108
Cukup puas	3	10	20	30
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	203

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Penataan Taman**

Tabel 13 menunjukkan bahwa responden kepuasan pengunjung berdasarkan

Tabel 13. Penataan Taman

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	9	18	45
Puas	4	29	58	116
Cukup puas	3	11	22	33
Tidak puas	2	1	2	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	196

Sumber: Data primer diolah, 2019

data penataan taman objek wisata Puncak Tetetana adalah 9 orang sangat puas dengan presentase 18%, 29 orang puas dengan presentase 58%, 11 orang cukup puas dengan presentase 22% dan 1 orang tidak puas dengan presentase 2%. Total skor 196 dengan interpretasi 67,6% maka sebagian besar pengunjung merasa puas dengan penataan dan kerapihan di objek wisata Puncak Tetetana karena lokasi bangunan dan taman yang teratur.

**Fasilitas**

Tabel 14 menunjukkan bahwa responden mengenai kepuasan pengunjung berdasarkan data fasilitas adalah 6 orang sangat puas dengan presentase 12%, 32 orang puas dengan presentase 64%, 11 orang cukup puas dengan presentase 22% dan 1 orang tidak puas dengan presentase 2%. Total skor 193 dengan interpretasi 77,2%. Dengan adanya fasilitas seperti bangunan atau pondok yang bisa menjadi tempat rekreasi, cafe dan pos keamanan pengunjung sudah merasa puas. Meskipun sudah tergolong puas tapi ada sebagian pengunjung yang masih merasa cukup puas karena kurangnya fasilitas penunjang seperti penginapan dan tempat memperoleh informasi.

Tabel 14. Fasilitas

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	6	12	30
Puas	4	32	64	128
Cukup puas	3	11	22	33
Tidak puas	2	1	2	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	193

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Rekapitulasi Variabel Bukti Langsung (*Tangible*)**

pengunjung merasa puas dengan kebersihan yang ada di lokasi objek wisata Puncak Tetetana karena di dalam lokasi objek wisata tersedia tempat sampah yang memudahkan para pengunjung untuk membuang sampah serta para petugas yang membersihkan lokasi objek wisata.

**Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Rata-rata tanggapan responden mengenai variabel ketanggapan (*responsiveness*) yaitu pada kriteria Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan penanganan para karyawan yang ada di Puncak Tetetana dalam menangani keluhan serta dengan tepat memberikan informasi yang diperlukan para pengunjung. Untuk hasil penelitian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut dibawah ini.

**Penanganan Karyawan**

Tabel 15 menunjukkan bahwa responden mengenai kepuasan pengunjung berdasarkan data penanganan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung serta memberikan informasi adalah 6 orang sangat puas dengan presentase 12%, 24 orang puas dengan presentase 48%, 17 orang cukup puas dengan presentase 34% dan 3 orang tidak puas dengan presentase 6%. Total skor 183 dengan interpretasi 73,2%. Maka sebagian besar pengunjung merasa puas dengan penanganan para karyawan dan petugas dalam menangani keluhan pengunjung yang dengan cepat memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung baik didalam cafe maupun diluar cafe atau dilokasi objek wisata

Tabel 15. Penanganan Karyawan

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	6	12	30
Puas	4	24	48	96
Cukup puas	3	17	34	51
Tidak puas	2	3	6	6
Sangat tidak puas	1	-	-	-
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>	<b>183</b>

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Rekapitulasi Variabel Kehandalan (*Reliability*)**

pengunjung merasa puas dengan penanganan para karyawan yang ada di Puncak Tetetana dalam menangani keluhan serta dengan tepat memberikan informasi yang diperlukan para pengunjung

**Jaminan (*Assurance*)**

a) **Jaminan Keamanan**

Tabel 16 menunjukkan bahwa responden mengenai kepuasan pengunjung berdasarkan data jaminan adalah 4 orang sangat puas dengan presentase 8%, 13 orang puas dengan presentase 26%, 16 orang cukup puas dengan presentase 32%, 14 orang tidak puas dengan presentase 28% dan 3 orang sangat tidak puas dengan presentase 6%. Total skor 151 dengan interpretasi 60% maka sebagian besar merasa cukup puas dengan jaminan di objek wisata Puncak Tetetana.

Tabel 16. Jaminan Keamanan

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	4	8	20
Puas	4	13	26	52
Cukup puas	3	16	32	48
Tidak puas	2	14	28	28
Sangat tidak puas	1	3	6	3
Total		50	100	151

Sumber: Data primer diolah, 2019

**b) Jaminan Sikap Karyawan Dan Petugas**

Tabel 17 menunjukkan bahwa responden mengenai kepuasan pengunjung berdasarkan data sikap karyawan dan petugas yang ada di objek wisata Puncak Tetetana adalah 15 orang sangat puas dengan presentase 30%, 33 orang puas dengan presentase 66%, 2 orang cukup puas dengan presentase 4%. Total skor 213 dengan interpretasi 85,2%. Maka sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan sikap karyawan dan petugas di objek wisata Puncak Tetetana.

Tabel 17. Jaminan Sikap Karyawan Dan Petugas

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	15	30	75
Puas	4	33	66	132
Cukup puas	3	2	4	6
Tidak puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	213

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Rekapitulasi variabel Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel di setiap indikator dari variabel jaminan (*assurance*), bahwa rata-rata pengunjung merasa cukup puas hal ini karena jaminan keamanan

yang ada di dalam lokasi wisata Puncak Tetetana masih kurang seperti belum ada peringatan dan larangan serta batasan di area yang berbahaya sehingga membahayakan keselamatan para pengunjung.

**Empati (Empathy)**

**a) Kemudahan Menghubungi Karyawan Dan Petugas**

Tabel 18 menunjukkan bahwa responden mengenai kepuasan pengunjung berdasarkan data kemudahan menghubungi karyawan dan petugas di objek wisata Puncak Tetetana adalah 8 orang sangat puas dengan presentase 16%, 27 orang puas dengan presentase 54%, 14 orang cukup puas dengan presentase 28% dan 1 orang tidak puas dengan presentase 2%. Total skor 192 dengan interpretasi 76,8%. Sebagian besar pengunjung merasa puas dalam menghubungi para karyawan di objek wisata Puncak tetetana karena dengan cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan pengunjung.

Tabel 18. Kemudahan Menghubungi Karyawan Dan Petugas

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat puas	5	8	16	40
Puas	4	27	54	108
Cukup puas	3	14	28	42
Tidak puas	2	1	2	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		50	100	192

Sumber: Data primer diolah, 2019

**b) Kerapihan Karyawan**

Kepuasan pengunjung berdasarkan data kerapihan karyawan adalah 15 orang sangat puas dengan presentase 30%, 26 orang puas dengan presentase 52%, 6 orang cukup puas

dengan presentase 12% dan 3 orang tidak puas dengan presentase 6%. Total skor 203 dengan interpretasi 81,2%. Sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan kerapihan karyawan di objek wisata Puncak Tetetana karena sebagian karyawan menggunakan seragam.

**c) Rekapitulasi Variabel Empati (*Empathy*)**

.Berdasarkan data yang dilihat pada tabel setiap indikator dari variabel empati (*emphaty*), rata-rata pengunjung merasa puas. Hal ini karena kerapihan karyawan yang berpakaian sopan Jumlah skor ideal untuk semua pertanyaan = 3.750 (sangat puas), jumlah skor terendah =750 (sangat tidak puas). Berdasarkan data yang diperoleh dari 15 pertanyaan yang diberikan kepada 50 responden, maka diperoleh total skor 2952, dengan indeks kepuasan pengunjung sebagai berikut:

Berdasarkan hasil data yang analisis dengan menggunakan skala likert, bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Tetetana yang dibagi dalam 4 yaitu kehandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan dan empati dengan 15 pertanyaan maka berada di titik 78,72%. Sehingga pada

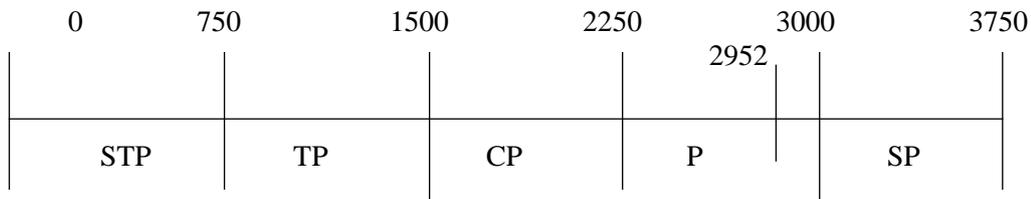
penelitian ini rata-rata pengunjung objek wisata Puncak Tetetana termasuk dalam tingkat “Puas”. Meskipun dalam kategori puas, berdasarkan wawancara dengan pengunjung maka sebagian pengunjung berharap pada indikator akses jalan dan area parker ditingkatkan atau diperluas lagi agar dapat memperlancar perjalanan pengunjung ke objek wisata. Serta pada indikator jaminan mengenai keamanan agar pengunjung tidak khawatir dengan keselamatan dan merasa nyaman saat berkunjung ke objek wisata Puncak Tetetana.

Berdasarkan hasil data keseluruhan terdapat 2 indikator dengan tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu keadaan alam dengan 97,2% dan pemandangan 92%. Kedua indikator tersebut adalah daya tarik pengunjung yang paling besar sehingga pengunjung merasa sangat puas dengan keadan alam dan pemandangan yang masih sangat alami yang sekarang sudah jarang terdapat objek wisata dengan konsep alami dan belum banyak dirubah oleh manusia sehingga mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam berwisata.

Tabel 19. Rekapitulasi Total Skor, Tingkat Kepuasan dan Interpretasi Objek Wisata Puncak Tetetana

No.	Pernyataan	Total Skor	Tingkat Kepuasan%	Interpretasi
1	Biaya Masuk	209	83,6	Sangat Puas
2	Harga Makanan	208	83,2	Sangat Puas
3	Pemandangan	230	92	Sangat Puas
4	Kondisi Lingkungan Objek Wisata	243	97,2	Sangat Puas
5	Spot Foto	194	77,6	Puas
6	Jalan Dan Transportasi	160	64	Puas
7	Area Parker	174	69,6	Puas
8	Kebersihan	203	81,2	Sangat Puas
9	Penataan Dan Kerapihan	196	78,4	Puas
10	Fasilitas Bangunan	193	77,2	Puas
11	Penanganan Dan Pemberian Informasi	183	73,2	Puas
12	Jaminan Keamanan Dan Ketenangan	151	60	Cukup Puas
13	Sikap Ramah Karyawan	213	85,2	Sangat Puas
14	Kemudahan Menghubungi Karyawan	192	76,8	Puas
15	Kerapihan Karyawan Berpakaian	203	81,2	Sangat Puas
	Total	2.952	78,72	

Sumber: Data primer diolah, 2019

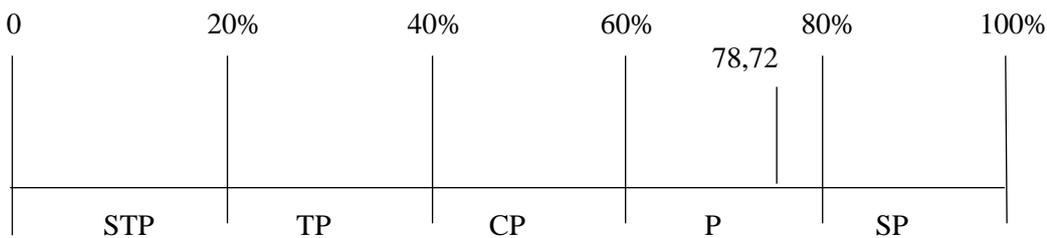


Gambar 4. Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan data

Secara persentase, indeks kepuasan pengunjung pada objek wisata Puncak Tetetana adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan Pengunjung} = \frac{2952}{3750} \times 100\% = 78,72$$

Dengan indeks tingkat kepuasan pengunjung yaitu:



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Persentase

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kepuasan pengunjung menjadi salah satu faktor yang penting dalam kegiatan wisata. Objek wisata Puncak Tetetana Desa Suluan Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa memberikan daya tarik yang besar yaitu pemandangan yang indah dari atas Puncak Tetetana dengan lingkungan didalam objek wisata yang masih sangat alami sehingga wisatawan yang datang berkunjung merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari skor yang didapat pada setiap indikator. Pemandangan dan

kondisi lingkungan memiliki skor tertinggi dari indikator yang lain.

### Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, saran ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola objek wisata Puncak Tetetana yaitu, memperhatikan keselamatan dan kenyamanan para pengunjung seperti memberi batasan-batasan atau pagar serta peringatan disekitar lokasi objek wisata yang berbahaya agar tidak terjadi kecelakaan didalam lokasi objek wisata Puncak Tetetana. Indikator tersebut harus menjadi evaluasi bagi pengelola objek wisata Puncak Tetetana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Dwi Prasetyo, 2009 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*, Universitas Negeri Semarang. Skripsi.
- Kirom, 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2014. *Marketing Management*, 11th Edition Printice Hall Int'l. New Jersey.
- Sabarguna BS. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta
- Susilowati, Mutiara Indah. 2009. *Valuasi Ekonomi Manfaat Rekreasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda dengan Menggunakan Pendekatan Travel Cost Method*. Skripsi. Jurnal Ilmiah Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Diakses tanggal 7 April 2019 Pukul 16.00.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta :
- Ratu Meygi, 2019. *Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Moaat Di Desa Moaat Kec.Moaat Kab.Bolaang Mongondow Timur*, Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian Unsrat. Skripsi
- Tarigan, Robinson. 2004. *Ekonomi Regional Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yoeti 2008. *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi*. Jakarta. Penerbit Buku Kompas.