

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA  
DANAU LINOW LAHENDONG KOTA TOMOHON  
PROPINSI SULAWESI UTARA**

*Visitor Satisfaction In Linow Lahendong Tourist Object, Tomohon City  
North Sulawesi Province*

**Niki Mamesah, Vicky R. B. Moniaga, dan Lyndon R. J. Pangemanan  
Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi**

**ABSTRACT**

*This research was conducted for three months with a total of 30 respondents. The objective of this research is to assess the level of satisfaction of visitors to tourist attractions. South Tomohon Sub District, Minasaha Regency. The method used in obtaining the sample in this study was the Accidental Sampling technique, namely direct interviews with respondents using a questionnaire. The method of data analysis in this research uses descriptive method with a scale of measuring attitudes using a Likert scale. The research results showed that the satisfaction level of visitors to the Lake Linow Lahendong tourism motorcycle taxi in Tomohon City was at 57.92% which belongs to the Satisfied category.*

**Keywords:** *Visitor Satisfaction, Linow Lahendong Tourist Object*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengunjung objek wisata. Penelitian ini di laksanakan selama tiga bulan dengan jumlah 30 responden. Kecamatan Tomohon Selatan, Kabupaten Minasaha. Metode yang digunakan dalam memperoleh sampel dalam penelitian ini adalah teknik Accidental Sampling yaitu wawancara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam peneliti ini menggunakan metode deskriptif dengan skala pengukuran sikap menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung ojek wisata Danau Linow Lahendong Kota Tomohon berada pada titik 57,92% yang tergolong pada kategori Puas.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengunjung, Objek Wisata, Linow Lahendong

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki banyak keunggulankeunggulan dalam pertumbuhan ekonomi seperti sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, per-

tambangan dan lain-lain dan ada juga sektor pariwisata yang berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Memasuki era kompetisi global, sektor pariwisata memegang peran penting dalam menunjang perekonomian. Apabila sektor ini berkembang dengan baik, maka akan menggerakkan industri

lainnya seperti industri perhotelan, rumah makan, kerajinan, transportasi dan lain-lain (Fandeli, 2001). Ada beberapa tujuan pariwisata di Kota Tomohon seperti Puncak Rurukan, Bukit Doa, Gunung Mahawu dan Danau Linow. Berbagai potensi pariwisata yang dimiliki kota Tomohon ini kalau tidak dikelola dengan baik dan benar tentunya tidak akan memberikan dampak yang baik terhadap pembangunan secara menyeluruh di kota Tomohon. Di Danau Linow ini pengunjung dapat menikmati jajanan berupa kopi, pisang goreng dan makanan lainnya sambil menikmati pemandangan yang ada di Danau Linow dan dengan segala potensi alam yang dimilikinya. Danau Linow merupakan salah satu pilihan tujuan objek wisata alam yang layak untuk dikunjungi. Faktor utama pengukur kepuasan pengunjung salah satunya adalah kualitas pelayanan.

#### **Rumusan Masalah**

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Danau Linow Berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Danau Linow.

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian Ini Adalah Mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Danau Linow.

#### **Manfaat Penelitian**

Manfaat kepada penulis dalam rangka penyelesaian studi, Manfaat untuk penelitian objek wisata Danau Linow sebagai bahan perbandingan dan laporan dari pegawai/pekerjaan, Manfaat untuk pembaca penelitian ini adalah sebagai bahan tambahan untuk penelitian selanjutnya

### **METODE PENELITIAN**

#### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Di Kelurahan Lahendong Di tempat Wisata Da-

nau Linow Kota Tomohon Propinsi Sulawesi Utara selama 3 bulan.

#### **Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer data yang langsung diperoleh dilapangan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, kemudian melakukan observasi yang mengacu pada instrument pengamatan. Dan data Sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa literature, sumber tertulis yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

#### **Metode Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Sampling Accidental*. Responden yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Responden yang dipilih adalah pengunjung yang pada saat itu menikmati objek wisata Danau Linow

#### **Konsep Pengukuran Variabel**

Karakteristik Responden : Umur, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Daerah Asal Pengunjung.

1. Kehandalan (*Reability*):
  - a. Biaya Masuk
  - b. Harga makanan dan minuman
2. Ketanggapan (*Resposivness*)
  - a. Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat
  - b. Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas
3. Empati (*Empath*):
  - a. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata
  - b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian
4. Jaminan (*Assurance*)
  - a. Keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata

- b. Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)
5. Bukti Langsung (*Tangible*)
- a. Kemudahan akses transportasi
  - b. Areal parkir
  - c. Fasilitas penunjang
  - d. Kebersihan dan keindahan objek wisata
  - e. Penataan dan kerapian lokasi
  - f. Pelayanan pengunjung

**Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis deskriptif yang di analisis dengan menggunakan skala pengukuran sikap atau Skala Likert . Dalam penelitian ini ditentukan skor tertinggi dan terendah. Jawaban pertanyaan tertinggi diberi nilai 3 sedangkan jawaban terendah diberi nilai 1. Jawaban diantara kedua skala tersebut disesuaikan dengan jumlah jawaban yang ada. Jumlah Skor Tiap Kriterium/ Capaian Skor X Jumlah Responden, jadi:

$$\begin{aligned}
 KP &= 1 \times 30 = 30 \\
 P &= 2 \times 30 = 60 \\
 SP &= 3 \times 30 = 90
 \end{aligned}$$

Jumlah skor ideal untuk setiap pertanyaan diberikan skor terendah = 30 (kurang puas) dan skor tertinggi = 90 (sangat puas). Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan:

Jumlah Skor seluruh Kriterium = Capaian Jumlah Skor X Jumlah Responden X Jumlah instrument pertanyaan.

$$\begin{aligned}
 KP &= 1 \times 30 \times 15 = 450 \\
 P &= 2 \times 30 \times 15 = 900 \\
 SP &= 3 \times 30 \times 15 = 1350
 \end{aligned}$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 1350 (sangat puas), jumlah skor terendah = 450 (kurang puas).

$$TKP = \frac{\text{Jumlah skor hasil pengumpulan data}}{\text{Jumlah skor ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Keterangan:

- TKP : Tingkat Kepuasan Konsumen
- Angka 0% - 33% = kurang Puas
  - Angka 32% - 66% = puas
  - Angka 67% -100% = Sangat Puas

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

Danau Linow adalah sebuah danau vulkanik yang teletak di area administratif kota Tomohon, Propinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Danau ini terletak dekat Proyek Tenaga Listrik Panas Bumi Lahendong.

**Karakteristik Responden**

- 1. Umur

Tabel 1. Umur Responden

Umur	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
15-20	2	6,67
21-30	25	83,33
31-40	3	10,00
Total	30	100

- 2. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Responden (orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	16	53,33
S1	14	46,67
Total	30	100

3. Pekerjaan Responden

Tabel 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Responden (orang)	Persentase (%)
Swasta	7	23,33
Wirausaha	8	26,67
Mahasiswa	10	33,33
PNS	5	16,67
Total	30	100

4. Asal Responden

Tabel 4. Asal Pengunjung

Pekerjaan	Responden (orang)	Persentase (%)
Manado	9	30
Tomohon	4	13,33
Minahasa	4	13,33
Bitung	2	6,66
BolMong	1	3,33
Dumoga	1	3,33
Minsel	4	13,33
Mitra	5	16,66
Total	30	100,00

**Tingkat Kepuasan Pengunjung**

1. Kehandalan

a. Biaya Masuk Objek Wisata

Tabel 5. Biaya Masuk Obyek Wisata

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	13	30	43,33
P	2	16	32	53,34
SP	3	1	3	3,34
Total		30	48	100,00

Ket: KP: Kurang Puas

P: Puas

SP: Sangat Puas

b. Harga Makanan

Tabel 6. Harga makanan di obyek wisata

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	15	15	50
P	2	12	24	40
SP	3	3	9	10
Total		30	48	100

Penilaian skor Kehandalan:

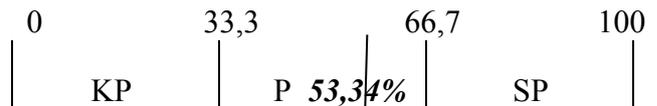
KP :  $1 \times 30 \times 2 = 60$

P :  $2 \times 30 \times 2 = 120$

SP :  $3 \times 30 \times 2 = 180$

Indeks Kepuasan terhadap kehandalan

$$\frac{(48+48)}{180} \times 100\% = 53,34\%$$



Gambar 1. Persentase Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap kehandalan

Berdasarkan Gambar 1 secara menyeluruh skor tingkat kepuasan pengunjung pada indikator kehandalan pengunjung objek wisata Danau Linow adalah puas dengan skor 53.34%. Meskipun demikian hasil pengamatan menunjukkan pengunjung merasa puas mengenai biaya masuk namun kurang puas mengenai harga makanan yang di tawarkan oleh pengelola objek wisata.

2. Ketanggapan (*responsivness*)

a. Penanganan Keluhan Pengunjung

Tabel 7. Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat dan Tepat

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	11	11	36,37
P	2	16	32	53,33
SP	3	3	9	10,00
Total		30	52	100,00

b. Informasi yang dibutuhkan Pengunjung

Tabel 8. Pemberian Informasi Yang Di butuhkan Pengunjung

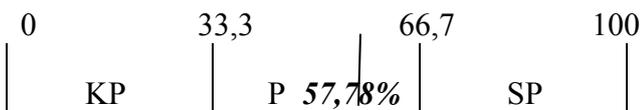
Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	9	9	30
P	2	20	40	66.67
SP	3	1	3	3.33
Total		30	52	100,00

Penilaian skor Kehandalan:

$$\begin{aligned}
 \text{KP} &: 1 \times 30 \times 2 = 60 \\
 \text{P} &: 2 \times 30 \times 2 = 120 \\
 \text{SP} &: 3 \times 30 \times 2 = 180
 \end{aligned}$$

Indeks kepuasan terhadap ketanggapan

$$\frac{(52+52)}{180} \times 100\% = 57,78\%$$



Gambar 2. Presentase Tingkat Kepuasan Terhadap Ketanggapan

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan skor tingkat kepuasan pengujung objek wisata pada indikator ketanggapan adalah 57.78%. Meskipun di amati pengunjung merasa puas dengan Penanganan keluhan pengunjung cepat dengan persentase 53.33% dan tepat dan pemberian informasi yang di butuhkan pengunjung cepat dan tepat dengan persentase 66.67%.

3. Empati (*Empathy*)

a. Kemudahan Menghubungi Petugas

Tabel 9. Kemudahan Menghubungi Petugas

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	12	12	40
P	2	16	32	53.33
SP	3	2	6	6.67
Total		30	50	100,00

b. Kerapian Berpakaian Petugas

Tabel 10. Kerapian Petugas Berpakaian

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	13	13	43.33
P	2	15	30	50
SP	3	2	6	6.67
Total		30	49	100,00

Penilaian skor Empati:

$$\begin{aligned}
 \text{KP} &: 1 \times 30 \times 2 = 60 \\
 \text{P} &: 2 \times 30 \times 2 = 120 \\
 \text{SP} &: 3 \times 30 \times 2 = 180
 \end{aligned}$$

Indeks kepuasan terhadap Empati

$$\frac{(50+49)}{180} \times 100\% = 55\%$$



Gambar 3. Presentase Tingkat Kepuasan Terhadap Bukti Empati

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Keamanan dan Kenyamanan Pengunjung

Tabel 9. Keamanan dan Kenyamanan Pengunjung

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	6	6	20
P	2	1	42	70
SP	3	3	9	10
Total		30	57	100

b. Sikap Petugas terhadap Wisatawan

Tabel 9. Kemudahan Menghubungi Petugas

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	10	10	33.33
P	2	19	38	63.33
SP	3	1	3	3.33
Total		30	51	100

Penilaian skor Empati:

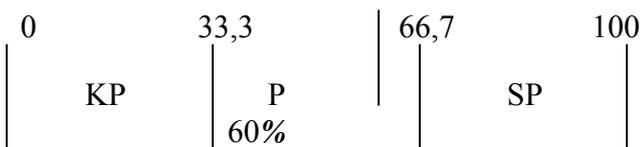
KP :  $1 \times 30 \times 2 = 60$

P :  $2 \times 30 \times 2 = 120$

SP :  $3 \times 30 \times 2 = 180$

Indeks Kepuasan terhadap Jaminan

$$\frac{(57+51)}{180} \times 100\% = 60\%$$



Gambar 4. Presentase Tingkat Kepuasan Terhadap Jaminan

Berdasarkan gambar 4 skor tingkat kepuasan pengunjung objek wisata pada indikator jaminan adalah 60%. Meskipun diamati Pengunjung merasa puas dengan keamanan dan ketenangan selama berada di kawasan objek wisata dengan persentase 70% dan sikap yang dimiliki petugas objek wisata dengan persentase 63.34%.

5. Bukti langsung (*Tangible*)

a. Kemudahan Akses Transportasi

Tabel 9. Kemudahan Akses Transportasi

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	12	12	40
P	2	16	32	53.33
SP	3	2	6	6.67
Total		30	50	100,00

b. Areal Parkir

Tabel 9. Areal Parkir

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	5	5	16.67
P	2	20	40	66.66
SP	3	5	15	16.67
Total		30	60	100,00

c. Fasilitas Objek Wisata

Tabel 14. Fasilitas Pengunjung

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	10	10	33.33
P	2	16	32	53.34
SP	3	4	2	13.33
Total		30	44	100,00

d. Kebersihan

Tabel 15. Kemudahan Menghubungi Petugas

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	10	10	33.33
P	2	18	36	60
SP	3	2	6	6.67
Total		30	52	100,00

e. Penataan dan Kerapian Objek Wisata

Tabel 16. Penataan Dan Kerapian Objek Wisata

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	18	18	26.67
P	2	20	40	66.67
SP	3	2	36	6.67
Total		30	54	100,00

f. Pelayanan terhadap Pengunjung

Tabel 17. Pelayanan terhadap Pengunjung

Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	10	10	33.33
P	2	19	38	63.33
SP	3	1	3	3.33
Total		30	53	100,00

g. Pemandangan Objek Wisata

Tabel 9. Pemandangan Objek Wisata

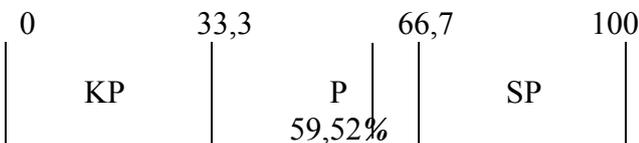
Kriteria	Skor	Orang	Total Skor	Persentase (%)
KP	1	5	5	33.33
P	2	18	36	63.33
SP	3	7	21	3.33
Total		30	51	100,00

Penilaian skor Bukti langsung:

$$\begin{aligned}
 \text{KP} &: 1 \times 30 \times 2 = 60 \\
 \text{P} &: 2 \times 30 \times 2 = 120 \\
 \text{SP} &: 3 \times 30 \times 2 = 180
 \end{aligned}$$

Indeks Kepuasan terhadap Bukti Langsung

$$\frac{(50+60+44+52+54+53+62)}{180} \times 100\% = 59,52\%$$



Gambar 5. Presentase Tingkat Kepuasan Terhadap Bukti Langsung

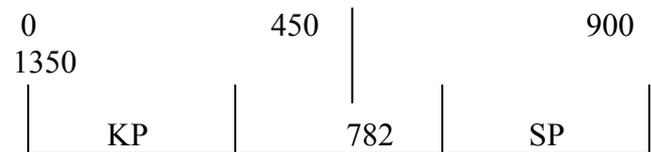
Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Danau Linow dari indikator seperti Keandalan, Ketanggapan, Empati, Jaminan, dan Bukti

Langsung berada pada titik 57.92% yang tergolong pada kategori “Puas”. Semua pertanyaan tersebut disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengunjung berada pada tingkat Puas.

Skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Linow diperoleh dari:

$$\begin{aligned}
 \text{KP} &: 1 \times 30 \times 15 = 450 \\
 \text{P} &: 2 \times 30 \times 15 = 900 \\
 \text{SP} &: 3 \times 30 \times 15 = 1350
 \end{aligned}$$

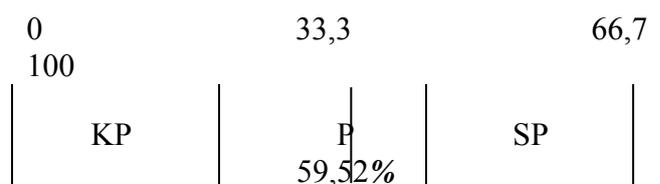
berdasarkan data yang telah di peroleh dari 5 kriteria yang diberikan kepada 30 responden, maka diperoleh total skor 782.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Pengunjung

Indeks Kepuasan Pengunjung di Tempat Wisata Danau Linow:

$$\frac{(94+104+99+10+375)}{1350} \times 100\% = 57,92\%$$



Gambar 5. Presentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Danau Linow

Berdasarkan hasil penelitian, data angka tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Danau Linow dari indikator seperti Keandalan, Ketanggapan, Empati, Jaminan, dan Bukti Langsung berada pada titik 57.92% yang tergolong pada kategori “Puas”. Semua pertanyaan

tersebut disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengunjung berada pada tingkat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengelola objek wisata Danau Linow belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung.

### **KESIMPULAN**

1. Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Danau Linow berada pada titik 57.92% yang tergolong pada kategori "Puas".
2. keseluruhan indikator yang terendah nilainya pada indikator kehandalan yang diamati pada harga makanan di objek wisata merupakan hasil persentase dari semua indikator penelitian yaitu 50% berada pada kategori Kurang Puas
3. keseluruhan indikator yang tertinggi nilainya adalah Indikator jaminan yang diamati keamanan dan kenyamanan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata menunjukkan hasil persentase 70% berada pada kategori Puas.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti menyarankan agar pengelola dapat memperhatikan seluruh indikator agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan, terutama pada indikator kehandalan dan Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan referensi bagi yang ingin lebih mengembangkan selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fandeli, 2001. Dasar-Dasar Manajemen Kepariwisata Alam. Yogyakarta : Liberty Offset Pradnya Paramita.