

## **Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung**

### *Analysis of Visitor Satisfaction Levels Batu Angus Natural Tourism Park, Bitung City*

**Yuliana Thalia Dien <sup>(1)(\*)</sup>, Gene Henfried Meyer Kapantow <sup>(2)</sup>, Grace Adonia Josefina Rumagit <sup>(2)</sup>**

1) Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

2) Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: yulianadien034@student.unsrat.ac.id

---

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id	: Senin, 27 Mei 2024
Disetujui diterbitkan	: Jumat, 31 Mei 2024

---

#### **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the level of satisfaction of visitors to the Batu Angus Nature Tourism Park, Bitung City. This research was carried out from March to May 2024. The data collection method used a sample survey method. Data collection techniques involve conducting direct interviews with visitors, and managers use questionnaires as a tool in data collection. The questionnaire contains several questions related to relevant research. The sampling method was by chance (accidental sampling) on 91 visitors to the Batu Angus Nature Tourism Park. The analytical method used was Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the research show that the satisfaction level of visitors to the Batu Angus Nature Tourism Park, Bitung City, is 84.01 percent, which is included in the very satisfied category. There are several indicators that need to be improved, namely: environmental cleanliness, roads to tourist locations, suitability of food prices, availability of public toilets, availability of public transportation to tourist locations and distance to tourist locations from the city center.*

*Keywords: satisfaction level; visitors; tourism park*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret sampai Mei 2024. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei sampel. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada pengunjung, dan pengelola menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Kuesioner mengandung beberapa pertanyaan yang terkait dengan penelitian yang relevan. Metode pengambilan sampel adalah secara kebetulan (*accidental sampling*) pada 91 pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung sebesar 84,01 persen termasuk dalam kategori sangat puas. Terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki yaitu: kebersihan lingkungan, jalan menuju lokasi wisata, kesesuaian tingkat harga makanan, ketersediaan toilet umum, ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata dan jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota.

Kata kunci: tingkat kepuasan; pengunjung; taman wisata

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kota Bitung memiliki keunikan tersendiri dengan beragam keunggulan, termasuk potensi pariwisata seperti wisata bahari, pulau-pulau kecil, serta keindahan alam flora dan fauna. Salah satu lokasi yang terkenal dengan objek wisatanya berada di Kelurahan Kasawari, yang menawarkan destinasi wisata bahari dan pantai yang diminati banyak kalangan masyarakat. Kelurahan Kasawari terkenal dengan 4 objek wisata utama, termasuk Taman Wisata Alam Batu Angus, Pantai Kasawari, Pantai Walet, dan Pantai Kambahu (Peraturan Daerah Kota Bitung tentang Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Kota Bitung, 2017).

Destinasi wisata alam yang menarik perhatian di Kota Bitung adalah Taman Wisata Alam (TWA) Batu Angus yang terbentuk dari lava hasil letusan gunung Batu Angus pada tahun 1800an, dan pada tahun 1992 taman wisata alam ini ditetapkan sebagai kawasan konservasi dan wisata dengan berbagai macam hewan, tumbuhan dan biota yang dilindungi serta dikelola oleh Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA).

TWA Batu Angus atau sering disebut Batu Gosong, merupakan formasi batuan berwarna hitam yang terbentuk dari pendinginan lava gunung. Batuan lava berwarna hitam tersebut tersebar di berbagai sudut bukit-bukit, bahkan sepanjang tepian pantai yang hampir tidak tertutupi oleh pasir, melainkan oleh batuan hitam yang membentang di sepanjang pantainya sehingga secara alami membentuk sebuah kolam yang menyerupai danau, dengan airnya yang jernih dan dikelilingi oleh bebatuan berwarna hitam. Dengan segala potensi alamnya, TWA Batu Angus menjadi salah satu destinasi wisata alam yang layak untuk dikunjungi.

Tahun 2016, TWA Batu Angus mulai beroperasi sebagai tempat wisata dengan fasilitas pendukung yang relatif masih terbatas dan belum memadai. Oleh karena itu, pengelola mulai mengembangkan tempat tersebut dengan membangun berbagai fasilitas dan meningkatkan aksesibilitasnya. Seiring berjalannya waktu, upaya ini berhasil meningkatkan jumlah pengunjung yang datang ke tempat ini. Tabel 1 menunjukkan jumlah pengunjung terus meningkat dari bulan Januari 2024 sebanyak 883 pengunjung, bulan Februari 2024 meningkat menjadi 1.018, dan terus

bertambah di bulan Maret 2024 mencapai 1.043 pengunjung.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus pada Awal Tahun 2024**

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung Lokal (Orang)
1.	Januari 2024	883
2.	Februari 2024	1.018
3.	Maret 2024	1.043

Sumber: TWA Batu Angus Bitung, 2024

Kepuasan pengunjung TWA Batu Angus merupakan aspek penting dalam mengevaluasi keseluruhan pelayanan dan fasilitas dari destinasi wisata tersebut. Evaluasi kepuasan pengunjung merupakan perbandingan antara harapan pengunjung (ekspektasi) dan kenyataan (realita) yang dialami oleh pengunjung selama berwisata di tempat ini. Menurut Sugiama (2014) ada beberapa faktor penting dalam memilih tujuan berwisata yaitu daya tarik (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), fasilitas (*amenity*) dan pelayanan (*ancillary*).

Permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengunjung TWA Batu Angus di Kota Bitung, sebelum menganalisis perbandingan antara harapan dan kenyataan perlu diketahui terlebih dahulu kelemahan dan kelebihan yang ada sehingga mengetahui prioritas yang harus diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang tidak hanya mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung, tetapi juga mengidentifikasi atribut-atribut yang harus diprioritaskan sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal bagi pengunjung.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung.

### Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis Universitas Sam Ratulangi
2. Bagi pihak lain, diharapkan menjadi bahan tambahan pengetahuan, wawasan dan informasi untuk penelitian terkait.

3. Bagi pengelola, diharapkan menjadi bahan masukan dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dari bulan Maret sampai Mei 2024. Penelitian ini dilakukan di Taman Wisata Alam Batu Angus Kelurahan Kasawari Kecamatan Aertembaga Kota Bitung.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei sampel. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada pengunjung, dan pengelola menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Kuesioner mengandung beberapa pertanyaan yang terkait dengan penelitian.

### Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengumpulan sampel adalah secara kebetulan (*accidental sampling*) pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus. Jumlah sampel yang digunakan adalah 91 responden.

### Konsep Pengukur Variabel

Konsep pengukuran variabel-variabel penelitian pada Taman Wisata Alam Batu Angus adalah:

1. Karakteristik responden
  - a. Jenis Kelamin (Laki-laki/Perempuan)
  - b. Usia (Tahun)
  - c. Pendidikan terakhir
  - d. Pekerjaan
2. Mengukur kepuasan pengunjung berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja TWA Batu Angus, yaitu:
  - a. Daya tarik (*Attraction*), indikator pertanyaan:
    - Keindahan pemandangan alam
    - Ketersediaan untuk spot foto
    - Kebersihan lingkungan
  - b. Akses (*Accessibility*), indikator pertanyaan:

- Jalan menuju lokasi wisata
  - Ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata dari pusat kota
  - Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota
  - Tersedia penunjuk arah
- c. Fasilitas (*Amenities*), indikator pertanyaan:
    - Harga tiket masuk lokasi wisata
    - Tersedia restoran/warung makan/ rumah makan
    - Kesesuaian tingkat harga makanan
    - Ketersediaan area parkir
    - Ketersediaan toilet umum
    - Ketersediaan tempat istirahat
  - d. Pelayanan (*Ancillary*), indikator pertanyaan:
    - Petugas wisata yang ramah
    - Ketersediaan petugas tiket dalam memberikan bantuan dan informasi

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut atau variabel penelitian di Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung.

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah upaya untuk menerangkan suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian eksperimental. Data yang digunakan untuk analisis deskriptif diperoleh melalui pengumpulan data kemudian diolah dan dianalisis untuk memberikan gambaran tentang masalah yang sedang diteliti. Dalam analisis deskriptif, data sering disajikan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, grafik, dan diagram, serta berbagai ukuran statistik seperti ukuran pemusatan dan penyebaran data (Sugiyono, 2013).

#### 2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi sejauh mana kinerja yang dilakukan pengelola Taman Wisata Alam Batu Angus memenuhi harapan pengunjung. IPA juga berfungsi mengidentifikasi atribut wisata yang memberikan pengaruh signifikan terhadap pengunjung yang perlu diberikan prioritas dalam peningkatan, atau layanan yang memerlukan perbaikan. Penilaian kepentingan dan kinerja dari metode IPA menggunakan skala likert yang dibagi dalam 5 tingkat penilaian dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Skor Penilaian Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja**

Skor	Kepentingan	Kinerja
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak baik
2	Tidak penting	Tidak baik
3	Ragu-ragu	Ragu-ragu
4	Penting	Baik
5	Sangat penting	Sangat baik

Sumber: Sugiyono, 2013

Menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut Supranto (2006) yaitu:

- a. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dengan rumus:

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tk = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

- b. Menentukan rata-rata dari nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

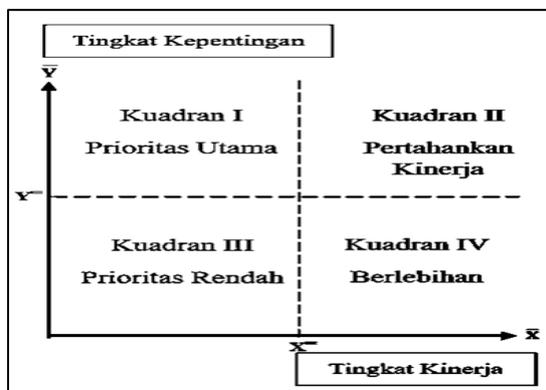
Keterangan:

Xi = Skor rata-rata kinerja

Yi = Skor rata-rata kepentingan

n = Jumlah responden

- c. Menghitung rata-rata dari skor tingkat kinerja dan kepentingan, hasil tersebut kemudian diinterpretasikan dalam kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penggunaan kuadran kartesius sebagai bagan untuk menafsirkan hasil penelitian kinerja dan kepentingan dari setiap atribut-atribut yang

mempengaruhi kepuasan pengunjung. Terdapat empat kuadran dalam menilai atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu, (Sugiyono, 2013):

- a. **Kuadran I / Prioritas Utama**  
Pengunjung merasa bahwa variabel yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi dalam memenuhi kepuasan pengunjung, tetapi hasil atau output variabel tersebut dianggap rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dianggap sebagai kelemahan yang perlu diperhatikan dan membutuhkan perbaikan segera.
- b. **Kuadran II / Prioritas Prestasi**  
Pengunjung merasa puas dengan hasil kinerja yang diberikan oleh variabel-variabel tersebut karena mencapai harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Variabel-variabel dalam kuadran ini dianggap sebagai kekuatan utama dari pengelolaan yang perlu dipertahankan.
- c. **Kuadran III / Prioritas rendah**  
Variabel yang berada di kuadran ini ditemukan tidak memiliki arti yang signifikan terlepas dari kinerja rendah yang dihasilkan dan dapat diabaikan untuk sementara waktu, dengan fokus terutama pada kuadran I dan II terlebih dahulu.
- d. **Kuadran IV / Prioritas Berlebihan**  
Variabel-variabel ini sering kali dianggap sebagai area-area kelebihan yang dapat menjadi kebanggaan pengelola, tetapi pengelola juga harus berhati-hati untuk tidak terlalu fokus pada hal-hal tersebut dan mengabaikan aspek-aspek yang lebih penting bagi pengunjung. Oleh karena itu, meskipun variabel-variabel dalam Kuadran IV memiliki kinerja yang baik, tetapi karena tingkat kepentingannya rendah, dapat diabaikan sementara waktu, dan fokus pada peningkatan variabel-variabel yang lebih krusial dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tahapan mengetahui besarnya nilai CSI (Umam dan Hariastuti, 2018):

- a. Menentukan rata-rata dari skor kepentingan (MIS) dan rata-rata skor kinerja (MSS) dengan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

MIS = Rata-rata dari skor kepentingan

MSS = Rata-rata dari skor kinerja

Xi = Nilai skor kinerja

Yi = Nilai skor kepentingan

n = Jumlah responden

- b. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\%$$

Keterangan:

WF = Faktor tertimbang (*Weight Factor*)

MIS<sub>i</sub> = Total rata-rata kepentingan

- c. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang dengan rumus:

$$WS = WF \times MSS$$

Keterangan:

WS = Skor tertimbang

WF = Faktor tertimbang variabel ke i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

- d. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu jumlah WS atau skor tertimbang dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5), dan dikalikan 100%, dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{5} \times 100\%$$

**Tabel 3. Kriteria Indeks Kepuasan**

Nilai CSI	Kriteria CSI
>84%-100%	Sangat Puas
>68%-84%	Puas
>52%-68%	Ragu-ragu
>36%-52%	Tidak Puas
20%-36%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Hasil Olahan, 2024

Nilai pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berkisaran 20-100% dengan rentang nilai sebesar 16%. Nilai terendah dicapai jika persentase CSI menghasilkan 20-36%, dan nilai tertinggi tercapai jika persentase CSI menghasilkan >84-100%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Taman Wisata Alam Batu Angus berlokasi di Kelurahan Kasawari, Kecamatan Aertembaga, Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara, mulai

beroperasi pada tahun 2016, memiliki luas wilayah sebesar 648,57 hektar. Potensi wisata yang dimilikinya, meliputi Pantai Batu Angus, Pulau Cinta, Menara Pandang, Tugu Titik Nol, Hikers HUT Camping Ground, Jembatan Biru, Rumah Pohon, Gunung Batu Angus, dan Jembatan Vulkanik.

TWA Batu Angus terbagi atas dua lokasi yaitu: area utama dan area pantai. Pada area utama terdapat area parkir, gedung pusat informasi, hiking center, jembatan vulkanik, gunung batu angus, toilet umum, warung makan, dan jalur trekking yang dilengkapi dengan tempat duduk dan pondok istirahat. Berbagai fasilitas ini diharapkan memberikan kenyamanan dan dapat memberikan kemudahan akses bagi pengunjung dalam menikmati keindahan alam dan fasilitas yang ditawarkan dengan lebih mudah.

Area pantai, pengunjung dapat menikmati beragam fasilitas dan spot foto yang menarik seperti: jembatan biru, rumah pohon yang menawarkan pemandangan dari ketinggian, menara pandang yang memungkinkan pengunjung melihat panorama luas dan, tugu titik nol sulawesi yang ikonik, hikers hut camping ground yang cocok untuk berkemah, pulau cinta yang cocok untuk *diving* atau *snorkling*, dan pantai batu angus yang mempesona. Tersedia jalur tracking ke setiap spot-spot untuk memudahkan pengunjung, tersedia juga fasilitas umum di tempat ini mencakup, toilet umum, warung makan, area parkir yang luas dan aman, tempat duduk yang nyaman untuk bersantai dan beristirahat, pondok istirahat yang teduh dan nyaman.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianggap relevan untuk penelitian ini diambil berdasarkan jenis kelamin, usia pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Gambaran umum dari karakteristik responden Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung dalam Tabel 4.

**Tabel 4. Jumlah Responden TWA Batu Angus**

No.	Spot Wisata	Jumlah Responden
1.	Jembatan Vulkanik	6
2.	Rumah Pohon	5
3.	Menara Pandang	10
4.	Tugu Titik Nol Hikers HUT Camping Ground	10
5.	Jembatan Biru	7
6.	Pantai Batu Angus	12
7.	Pulau Cinta	41
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

### Jenis Kelamin

Karakteristik responden TWA Batu Angus dapat ditinjau dari jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	41	45.05
2.	Perempuan	50	54.95
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa persentase 45.05% yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 50 responden dengan persentase 54.95% berjenis kelamin perempuan.

### Usia Responden

Usia responden dapat menggambarkan kemampuan pengunjung dalam pengambilan keputusan karena usia mempengaruhi pandangan, pengalaman dan perilaku dari setiap individu.

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	16-25	62	68.13
2.	26-35	16	17.58
3.	36-45	9	9.89
4.	>45	4	4.40
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 6 menunjukkan bahwa pengunjung TWA Batu Angus mayoritas pengunjung, berusia sekitar 16-25 tahun dari total 91 responden, sebanyak 62 orang, atau mencapai persentase 68.13%, berada dalam rentang usia ini. Hal ini mengindikasikan bahwa taman wisata ini memiliki daya tarik yang kuat terutama bagi kalangan muda. Tidak menutup kemungkinan bahwa pengunjung dari kelompok usia yang lebih tua juga turut hadir yaitu berusia 26-35 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 17.58%, selanjutnya berusia 36-45 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 9.89% dan yang terkecil berusia >45 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 4.40%.

### Pendidikan Terakhir Responden

**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SMP	6	6.60
2.	SMA	73	80.21
3.	Diploma	3	3.30
4.	Sarjana	9	9.89
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 7 menunjukkan pendidikan terakhir pengunjung TWA Batu Angus didominasi lulusan SMA sebanyak 73 orang dengan persentase 80.21%, lulusan Sarjana sebanyak 9 orang dengan persentase 9.89%, yang diikuti oleh lulusan SMP sebanyak 6 orang dengan persentase 6.60%, dan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 3 orang dengan persentase 3.30%.

### Pekerjaan Responden

**Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	30	32.97
2.	Sopir	2	2.19
3.	Petani	1	1.10
4.	Pegawai Swasta	26	28.57
5.	Wiraswasta	2	2.20
6.	PNS	6	6.60
7.	POLRI	1	1.10
8.	Mengurus Rumah Tangga	15	16.48
9.	Belum Bekerja	8	8.79
<b>Jumlah</b>		<b>91</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung adalah pelajar atau mahasiswa, yang mencapai persentase sebesar 32.97%, atau setara dengan 30 orang, ini menunjukkan bahwa TWA Batu Angus sangat populer dikalangan pelajar/mahasiswa yang berkunjung. Pegawai swasta juga cukup dominan dengan persentase 28.57% atau sebanyak 26 orang. Diikuti dengan pekerjaan mengurus rumah tangga dengan persentase 16.48% sebanyak 15 orang.

### Importance Performance Analysis (IPA)

#### Tingkat Kesesuaian

Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam Tabel 9.

**Tabel 9. Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Kepentingan dan Kinerja**

No.	Variabel	Skor Variabel Kepentingan	Skor Variabel Kinerja	Kesesuaian (%)
<i>Daya Tarik (Attraction)</i>				
1.	Keindahan pemandangan alam	434	436	100.50
2.	Ketersediaan untuk spot foto	425	384	90.35
3.	Kebersihan lingkungan	445	358	80.45
<i>Akses (Accessibility)</i>				
4.	Jalan menuju lokasi wisata	434	347	79.95
5.	Ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata	294	245	83.33
6.	Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota	290	371	127.90

7.	Tersedia penunjuk arah menuju lokasi wisata	437	426	97.48
<b>Fasilitas (Amenities)</b>				
8.	Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau	445	405	91.01
9.	Tersedia restoran/warung makan/rumah makan	440	434	98.64
10.	Kesesuaian tingkat harga makanan	433	358	82.68
11.	Ketersediaan area parkir	450	385	85.56
12.	Ketersediaan toilet umum	438	320	73.06
13.	Ketersediaan tempat istirahat	425	405	95.29
<b>Layanan (Ancillary)</b>				
14.	Petugas wisata yang ramah	417	407	97.60
15.	Ketersediaan petugas tiket untuk memberikan informasi dan bantuan	315	414	
<b>Total</b>		<b>6122</b>	<b>5695</b>	<b>131.50</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>94.35</b>		

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 9 menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian untuk variabel atau atribut TWA Batu Angus adalah 94.35%, menunjukkan bahwa ada perbedaan sebesar 5.65% antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Variabel-variabel melampaui rata-rata tingkat kepentingan pengunjung, yaitu Keindahan pemandangan alam (100.50%), Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota (127.90%), Tersedia penunjuk arah menuju lokasi wisata (97.48%), Tersedia restoran/warung makan/rumah makan (98.64%), Ketersediaan tempat istirahat (95.29%), Petugas wisata yang ramah (97.60%) dan Ketersediaan petugas tiket untuk memberikan informasi dan bantuan (131.40%). Variabel-variabel ini tidak hanya memenuhi harapan pengunjung, tetapi juga melebihi kebutuhan sebagai atribut wisata. Kontribusi dari variabel-variabel ini adalah membuat pengunjung merasakan pengalaman yang memuaskan di taman wisata ini.

Variabel-variabel yang berada di bawah rata-rata tingkat kepentingan pengunjung adalah yang harus diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman wisata di TWA Batu Angus, yaitu Ketersediaan untuk spot foto (90.35%), Kebersihan lingkungan (80.45%), Jalan menuju lokasi wisata (79.95%), Ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata (83.33%), Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau (91.01%), Kesesuaian tingkat harga makanan (82.68%), Ketersediaan area parkir (85.56%) dan

Ketersediaan toilet umum (73.06%). Beberapa variabel yang termasuk dalam kategori ini masih menunjukkan kesenjangan dengan rata-rata kesesuaian. Variabel-variabel tersebut menyebabkan harapan pengunjung tidak terpenuhi selama melakukan wisata, baik dari segi atribut-atribut yang mendukung proses pelaksanaan wisata maupun pengelolaan lingkungan wisata.

### Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam Tabel 10.

Tabel 10. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kesesuaian dari Kepentingan dan Kinerja

No.	Variabel	I	Y <sup>≠</sup>	P	X <sup>≠</sup>
<b>Daya Tarik (Attraction)</b>					
1.	Keindahan pemandangan alam <sup>(2)</sup>	4.77	> 4.49	4.79	> 4.17
2.	Ketersediaan untuk spot foto <sup>(2)</sup>	4.67	> 4.49	4.22	> 4.17
3.	Kebersihan lingkungan <sup>(1)</sup>	4.89	> 4.49	3.93	< 4.17
<b>Akses (Accessibility)</b>					
4.	Jalan menuju lokasi wisata <sup>(1)</sup>	4.77	> 4.49	3.81	< 4.17
5.	Ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata <sup>(3)</sup>	3.23	< 4.49	2.69	< 4.17
6.	Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota <sup>(3)</sup>	3.19	< 4.49	4.08	< 4.17
7.	Tersedia penunjuk arah menuju lokasi wisata <sup>(2)</sup>	4.80	> 4.49	4.68	> 4.17
<b>Fasilitas (Amenities)</b>					
8.	Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau <sup>(2)</sup>	4.89	> 4.49	4.45	> 4.17
9.	Tersedia restoran/warung makan/rumah makan <sup>(2)</sup>	4.84	> 4.49	4.77	> 4.17
10.	Kesesuaian tingkat harga makanan <sup>(1)</sup>	4.76	> 4.49	3.93	< 4.17
11.	Ketersediaan area parkir <sup>(2)</sup>	4.95	> 4.49	4.23	> 4.17
12.	Ketersediaan toilet umum <sup>(1)</sup>	4.81	> 4.49	3.52	< 4.17
13.	Ketersediaan tempat istirahat <sup>(2)</sup>	4.67	> 4.49	4.45	> 4.17
<b>Layanan (Ancillary)</b>					
14.	Petugas wisata yang ramah <sup>(2)</sup>	4.58	> 4.49	4.47	> 4.17
15.	Ketersediaan petugas tiket untuk memberikan informasi dan bantuan <sup>(4)</sup>	3.46	< 4.49	4.55	> 4.17

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 10 menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) semua variabel/atribut adalah 4.49, dan rata-rata tingkat kinerja (*Performance*) dari semua variabel/atribut adalah 4,17. Nilai 4.49 digunakan sebagai garis lurus (Y) dalam diagram kartesius, dan nilai 4.17 digunakan sebagai garis tegak (X) dalam diagram kartesius.

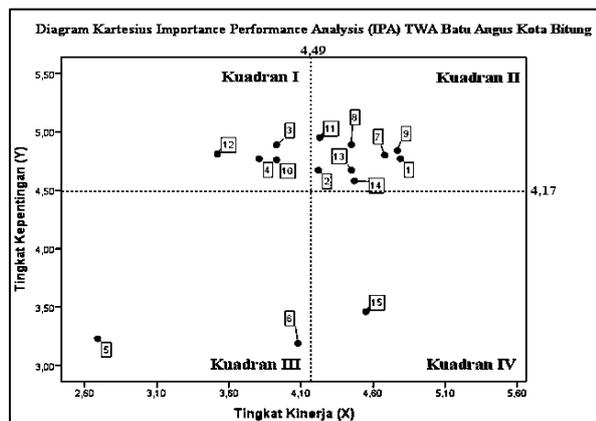
Keterangan:

<sup>(1)</sup> = Pengunjung menganggap variabel ini sangat penting, tetapi kinerja yang dihasilkan cukup rendah

- (2) = Pengunjung menganggap variabel ini sangat penting dan kinerja yang dihasilkan tinggi
- (3) = Pengunjung menganggap variabel ini cukup penting dan kinerja yang dihasilkan cukup rendah
- (4) = Pengunjung menganggap variabel ini tidak penting, tetapi kinerja yang dihasilkan tinggi

**Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)**

Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut tiap dimensi kedalam empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV. Kuadran yang dihasilkan dari pemetaan ini membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan atau peningkatan, dan area-area yang mungkin tidak memerlukan perhatian tambahan. Pemetaan Diagram Kartesius IPA TWA Batu Angus menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics versi 29.0* dengan data yang terdapat dalam Tabel 10.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) TWA Batu Angus

**1. Kuadran I/ Prioritas Utama**

Variabel-variabel seperti kesesuaian tingkat harga makanan (82.68%), kebersihan lingkungan (80.45%), jalan menuju lokasi wisata (79.95%), dan ketersediaan toilet umum (73.06%) merupakan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dalam memenuhi harapan pengunjung. Tetapi, kinerja atribut-atribut ini dinilai rendah, menandakan bahwa meskipun pengunjung menganggap hal-hal ini penting, implementasinya belum memuaskan atau sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, area-area ini perlu diperhatikan

lebih lanjut dan memerlukan perbaikan segera untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.

**2. Kuadran II/ Prioritas Prestasi**

Variabel-variabel yang merupakan aspek penting dalam pengelolaan TWA Batu Angus. Keindahan pemandangan alam (100.50%), menandakan bahwa pengunjung memberikan penilaian sangat tinggi terhadap keindahan alam yang ditawarkan oleh taman wisata ini. Hal ini mencerminkan keberhasilan pengelola dalam menjaga dan mempertahankan keaslian dan keindahan alam di lokasi tersebut. Selanjutnya, variabel tersedia warung makan mencapai (98.64%), petugas wisata yang ramah (97.60%) menegaskan bahwa pengunjung memberikan penilaian tinggi terhadap keramahan dan pelayanan yang diberikan petugas di taman wisata.

Variabel ketersediaan penunjuk arah menuju lokasi wisata dan ketersediaan tempat istirahat masing-masing memperoleh (97.48%) dan (95.29%), menunjukkan bahwa pengelola telah berhasil menyediakan fasilitas dan informasi yang diperlukan oleh pengunjung untuk menjelajahi taman wisata dengan nyaman dan aman. Harga tiket masuk terjangkau mencapai (91.01%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa harga yang dikenakan sesuai dengan nilai dan fasilitas yang dapatkan juga dengan ketersediaan spot foto (90.35%) dan ketersediaan area parkir (85.56%).

Hasil penelitian pengelola TWA Batu Angus telah berhasil mencapai atau bahkan melampaui harapan pengunjung dalam sebagian besar aspek yang dianalisis. Tetapi, masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam meningkatkan ketersediaan area parkir untuk mengakomodasi jumlah pengunjung yang semakin meningkat. Dengan terus memperhatikan dan meningkatkan kinerja variabel-variabel ini, pengelola dapat memastikan taman wisata tetap menjadi destinasi yang menarik dan memuaskan pengunjung.

**3. Kuadran III / Prioritas rendah**

Hasil penelitian ditemukan dua variabel yang menonjol yaitu variabel jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota (127.90%), meskipun nilai variabel jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota melebihi 100%, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan pengunjung tidak terlalu memperhatikan jarak dari pusat kota sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan untuk mengunjungi TWA Batu Angus. Hal ini mungkin

karena jarak tersebut dianggap wajar dan dapat diterima oleh pengunjung dalam konteks aktivitas wisata. Selanjutnya variabel ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata (83.33%) menunjukkan sebagian besar pengunjung berpendapat bahwa aspek ini tidak terlalu penting dalam menentukan pengalaman wisata karena sebagian besar pengunjung merupakan pengunjung lokal atau pengunjung yang memiliki kendaraan pribadi, sehingga ketersediaan transportasi umum tidak menjadi perhatian utama.

#### 4. Kuadran IV / Prioritas Berlebihan

Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah ketersediaan petugas tiket untuk memberikan informasi dan bantuan (131.40%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun variabel ini dianggap tidak terlalu penting oleh sebagian pengunjung, tetapi kinerjanya tetap cukup tinggi atau bahkan melebihi harapan pengunjung. Petugas tiket dianggap sebagai bagian administratif atau operasional yang rutin dalam pengelolaan sebuah tempat wisata, dan pengunjung tidak selalu mengharapkan adanya interaksi yang berarti. Tetapi, saat petugas tiket siap memberikan informasi yang berguna, menjawab pertanyaan, atau memberikan bantuan saat diperlukan, hal ini dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengunjung.

#### Customer Satisfaction Index (CSI)

Tingkat kepuasan pengunjung TWA Batu Angus diidentifikasi secara menyeluruh melalui pengukuran nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang mencerminkan sejauh mana pengunjung merasa puas dengan variabel daya tarik, akses, fasilitas dan layanan yang dialami selama berkunjung di taman wisata. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Tabel 11.

**Tabel 11. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)**

No.	Variabel	MIS	MSS	WF	WS
<i>Daya Tarik (Attraction)</i>					
1.	Keindahan pemandangan alam	4.77	4.79	7.09	33.97
2.	Ketersediaan untuk spot foto	4.67	4.22	6.94	29.29
3.	Kebersihan lingkungan	4.89	3.93	7.27	28.60
<i>Akses (Accessibility)</i>					
4.	Jalan menuju lokasi wisata	4.77	3.81	7.09	27.03
5.	Ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata	3.23	2.69	4.80	12.93
6.	Jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota	3.19	4.08	4.74	19.31
7.	Tersedia penunjuk arah menuju lokasi wisata	4.80	4.68	7.14	33.42
<i>Fasilitas (Amenities)</i>					
8.	Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau	4.89	4.45	7.27	32.35

9.	Tersedia restoran/warung makan/rumah makan	4.84	4.77	7.19	34.28
10.	Kesesuaian tingkat harga makanan	4.76	3.93	7.07	27.83
11.	Ketersediaan area parkir	4.95	4.23	7.35	31.10
12.	Ketersediaan toilet umum	4.81	3.52	7.15	25.16
13.	Ketersediaan tempat istirahat	4.67	4.45	6.94	30.90
<i>Layanan (Ancillary)</i>					
14.	Petugas wisata yang ramah	4.58	4.47	6.81	30.46
15.	Ketersediaan petugas tiket untuk memberikan informasi dan bantuan	3.46	4.55	5.15	23.41
<b>Total</b>		<b>62.30</b>	<b>62.60</b>	<b>100.00</b>	<b>420.03</b>
<i>Customer Satisfaction Index (%)</i>					<b>84.01</b>

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2024

Tabel 11 menunjukkan bahwa variabel tingkat kinerja tertinggi yaitu keindahan pemandangan alam (4.79) dan variabel tingkat kinerja yang terendah yaitu ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata (2.69). Sedangkan variabel tingkat kepentingan tertinggi adalah ketersediaan area parkir (4.95) dan variabel tingkat kepentingan terendah adalah jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota (3.19). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang diperoleh untuk TWA Batu Angus adalah sebesar 84.01%, dalam Tabel 3, nilai ini menempatkan TWA Batu Angus dalam kategori rentang >84-100%, yang menunjukkan bahwa pengunjung secara keseluruhan merasa “sangat puas” dengan keseluruhan pelayanan dan fasilitas dari destinasi wisata tersebut atau memenuhi harapan pengunjung. Berdasarkan penilaian terhadap nilai kepentingan dan kinerja dari masing-masing variabel, diperlukan peningkatan sebesar 15.99% untuk mencapai nilai indeks 100%, yang mana merupakan standar untuk memenuhi kriteria tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Batu Angus Kota Bitung sebesar 84.01% termasuk dalam kategori sangat puas. Terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki, yaitu kebersihan lingkungan, jalan menuju lokasi wisata, kesesuaian tingkat harga makanan, ketersediaan toilet umum, ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata dan jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota.

### **Saran**

1. Pengelola harus melakukan perbaikan pada indikator-indikator yaitu: kebersihan lingkungan, jalan menuju lokasi wisata, kesesuaian tingkat harga makanan, ketersediaan toilet umum, ketersediaan transportasi umum menuju lokasi wisata dan jarak menuju lokasi wisata dari pusat kota.
2. Tetap pertahankan performa yang baik dari atribut-atribut keunggulan kompetitif Taman Wisata Alam Batu Angus yaitu: Keindahan pemandangan alam, warung makan, petugas wisata yang ramah, penunjuk arah menuju lokasi wisata, tempat istirahat, harga tiket masuk, spot foto, dan area parkir.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 5 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kota Bitung 2017-2025.
- Sugiama, A.G. 2014. *Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Aset Pariwisata* (Edisi 1). Guardaya Intimarta. Bandung.
- Sugiyono, S. 2013. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Umam, R.K., & Hariastuti, N.P. 2018. Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 6, 339–344.