

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Taman Doa
Bukit Berbunga Warembungan Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa**

***Analysis Of The Level Of Visitor Satisfaction At The Warembungan Flowering Hill Prayer
Park Tourism Object Pineleng District, Minahasa Regency***

Ariyanti Mane^(*), Gene Henfried Meyer Kapantow, Ellen Grace Tangkere

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: ariyantimane034@student.unsrat.ac.id

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id

: Kamis, 28 Agustus 2025

Disetujui diterbitkan

: Jumat, 29 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of visitor satisfaction at the Bukit Doa tourist attraction in Warembungan. The data used in this study are primary and secondary data. The sampling method used in this study is a non-probability sampling method with an accidental sampling technique, where the sample is determined using the Slovin formula of 94 respondents. The data analysis method uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study using the Customer Satisfaction Index (CSI) method show that the overall level of visitor satisfaction reached 87.90%, which is classified as very satisfied. However, the results of the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method indicate that there are several important attributes that still have low performance and need to be a top priority for improvement. These attributes include the condition of the road to the location, the availability of directions, and the parking area. Meanwhile, aspects that perform well and are considered important by visitors need to be maintained to maintain satisfaction on an ongoing basis.

Keywords: satisfaction level; visitors; customer satisfaction index; performance analysis; tourist attraction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Bukit Doa di Warembungan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, dimana sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 94 responden. Metode analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan mencapai 87,90%, yang tergolong dalam kategori sangat puas. Walaupun demikian, hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut penting yang masih memiliki kinerja rendah dan perlu menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Atribut tersebut antara lain kondisi jalan menuju lokasi, ketersediaan petunjuk arah, dan area parkir. Sementara itu, aspek yang berkinerja baik dan dianggap penting oleh pengunjung perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan secara berkelanjutan.

Kata kunci : tingkat kepuasan; pengunjung; *customer satisfaction index*; *performance analysis*; objek wisata

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu aktivitas berpergian sementara yang dilakukan oleh satu orang atau lebih ke suatu tempat di luar lingkungan tempat tinggalnya. Perjalanan ini biasanya didorong oleh beragam alasan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun alasan lainnya seperti keinginan untuk tahu, mencari pengalaman baru, atau belajar hal-hal baru. Secara umum, istilah pariwisata berkaitan erat dengan kegiatan perjalanan wisata, yaitu perpindahan sementara seseorang dari tempat tinggalnya ke lokasi lain bukan untuk tujuan bekerja atau mencari penghasilan, melainkan motivasi non-ekonomi tersebut (Suwantoro 2004).

Menurut data Kementerian Pariwisata, kontribusi sektor ini terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) terus meningkat setiap tahunnya. Sejumlah indikator kinerja sektor pariwisata menunjukkan pertumbuhan yang positif sepanjang tahun 2024. Di antaranya kontribusi PDB pariwisata pada paruh pertama 2024 sebesar 4,01%. Angka ini melebihi kontribusi di tahun lalu sebesar 3,9%. (Kemendparekrif / Baparekrif RI, 2024).

Kepuasan pengunjung adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan harapan mereka dengan kinerja atau pengalaman yang dirasakan selama kunjungan ke suatu destinasi wisata. Menurut Kotler & Keller (2009), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah mengevaluasi apakah hasil yang diterima sesuai, di bawah, atau melebihi ekspektasi. Kepuasan pengunjung merupakan indikator utama keberhasilan sebuah destinasi wisata. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mendorong kunjungan ulang tetapi juga meningkatkan promosi melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Faktor-faktor seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas, keramahan staf, dan keindahan lokasi menjadi penentu utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

Warembungan adalah sebuah desa yang terletak di Kecamatan Pineleng, Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara, Indonesia. Nama "Warembungan" berasal dari bahasa Tombulu yang berarti "tempat pertemuan." Warembungan dikenal dengan objek wisata yang menawarkan pemandangan alam indah serta menjadi simbol kerukunan umat beragama.

Salah satu objek wisata yang ada di Desa Warembungan adalah Bukit Doa, Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan dikenal sebagai destinasi wisata religi yang menawarkan pengalaman refleksi dan meditasi, khususnya bagi umat Katolik. Namun, tempat ini juga terbuka untuk umum dan menjadi favorit masyarakat dari berbagai latar belakang. Fasilitas seperti chapel, taman bunga, spot foto *instagramable*, kafe, dan toilet modern yang

menambah daya tariknya. Selain itu, pemandangan Gunung Lokon dan udara segar menciptakan suasana yang menenangkan bagi para pengunjung.



Gambar 1. Chapel Stella Maris

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan Pada 3 Bulan Terakhir

No	Bulan	Jumlah Pengunjung (Orang)
1	Maret 2025	1520
2	April 2025	1440
3	Mei 2025	1600

Sumber : Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan, 2025

Pada tahun 2024, Taman Doa Bukit Berbunga baru memiliki akses jalan tersendiri yang langsung menuju ke area wisata, sehingga memudahkan pengunjung untuk menjangkau lokasi wisata. Pengelola mulai mengembangkan tempat tersebut dengan membangun berbagai fasilitas dan meningkatkan aksesibilitas. Terlihat pada tabel 1 bahwa pengunjung di objek wisata ini masih mengalami naik turun dalam jumlah kunjungan setiap bulannya.

Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan. Namun, sebelum membandingkan harapan dan realitas yang dirasakan pengunjung, perlu terlebih dahulu mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang ada. Hal ini bertujuan untuk menentukan aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini tidak hanya membantu dalam mengukur tingkat kepuasan pengunjung, tetapi juga mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diprioritaskan agar dapat memberikan pengalaman terbaik bagi pengunjung.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Bukit Doa di Warembungan.

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 masukkan dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan dari bulan April sampai bulan Juni 2025. Tempat penelitian ini dilakukan di objek wisata Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan, Kecamatan Pineleng, Kabupaten Minahasa.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden dengan menggunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data, yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan data sekunder diperoleh dari manajemen tempat wisata tersebut, seperti sejarah dari Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah para pengunjung yang datang ke objek wisata Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan atau *accidental* bertemu dengan peneliti. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Nilai kritis yang digunakan (10%)

Dengan menerapkan rumus maka diperoleh sampel berikut:

$$n = \frac{1.600}{1 + 1.600 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.600}{1 + 1.600 \times 0,01}$$

$$n = \frac{1.600}{17}$$

$$n = 94,12 = 94$$

Tabel 2. Status dan Jumlah Sampel Penelitian

Status Sampel	Jumlah
Hari Kerja (Workday)	31
Hari Sabtu dan Minggu (Weekend)	64
Jumlah	94

Sumber: Data Primer, 2025

Konsep Pengukuran Variabel

Konsep pengukuran variabel dari Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan berikut:

1. Karakteristik Responden
 - a. Identitas Responden
 - b. Jenis Kelamin (Laki-Laki/Perempuan)
 - c. Usia (Tahun)
 - d. Pendidikan Terakhir
 - e. Pekerjaan
2. Mengukur kepuasan pengunjung berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja objek wisata Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan, beberapa variabel, yaitu:
 - a. Daya Tarik (*Attraction*), indikator pertanyaan:
 - Keindahan taman bunga yang tersedia di objek wisata.
 - Ketersediaan tempat untuk menikmati pemandangan matahari terbenam.
 - Nilai religius dalam struktur bangunan.
 - Ketersediaan dan keunikan spot untuk berfoto di objek wisata ini.
 - b. Akses (*Accessibility*), indikator pertanyaan:
 - Kondisi jalan menuju lokasi wisata.
 - Jarak dari pusat kota ke objek wisata.
 - Ketersediaan penunjuk arah menuju objek wisata.
 - c. Fasilitas (*Amenities*), indikator pertanyaan:
 - Ketersediaan area parkir.
 - Ketersediaan chapel di objek wisata ini.
 - Ketersediaan kafe dengan suasana yang nyaman untuk beristirahat dan bersantai.
 - Ketersediaan toilet di objek wisata.
 - d. Layanan Pendukung (*Ancillary*), indikator pertanyaan:
 - Keramahan Petugas di objek wisata dalam menyambut pengunjung.
 - Respon petugas terhadap pertanyaan dan permintaan pengunjung.
 - Kebersihan lingkungan di objek wisata.
 - Harga tiket masuk di objek wisata.

Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap variabel penelitian.

1. Customer Satisfaction Index (CSI)

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

- a. Menentukan rata-rata dari skor kepentingan (MIS) dan rata-rata skor kinerja (MSS). Nilai

MIS (*Mean Importance Score*) dan MSS (*Mean Satisfaction Score*) diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, yang menilai seberapa penting suatu hal dan bagaimana pelaksanaannya.

Rumus:

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

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

Keterangan:

MIS = Rata-rata skor kepentingan

MSS = Rata-rata skor kinerja

Xi = Nilai skor kinerja

Yi = Nilai skor kepentingan

n = Jumlah responden 94

I = Indikator 15

- 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_i = 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:

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

Rentang nilai untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berkisaran antara 21-100% dengan interval nilai sebesar 14%. Nilai paling rendah dicapai apabila hasil persentase dari CSI (*Customer Satisfaction Index*) berada di kisaran 21-35%. Sementara itu, nilai tertinggi ditunjukkan ketika persentase CSI mencapai antara 81-100%. Menurut Irawan (2004), skor indeks kepuasan yang dikembangkan dari skala 5 poin dapat diklasifikasikan berikut:

Tabel 3. Kriteria Indeks Kepuasan

Nilai CSI (%)	Kriteria CSI
>81 – 100	Sangat Puas
>66 – 80	Puas
>51 – 65	Cukup Puas
>36 – 50	Tidak Puas
21 – 35	Sangat Tidak Puas

Sumber: Data Primer, 2025

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dalam penelitian ini, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pengelola Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan telah sesuai dengan harapan para pengunjung. Selain itu, IPA juga dimanfaatkan untuk mengenali atribut-atribut wisata yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengunjung, sehingga dapat dijadikan acuan dalam menentukan prioritas peningkatan layanan maupun perbaikan yang perlu dilakukan.

Langkah-langkah menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut Supranto (2006) adalah:

- a. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dengan tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan. Dalam hal ini, X menunjukkan nilai kerja, sementara Y merepresentasikan tingkat kepentingan. Perhitungan dilakukan menggunakan rumus berikut:

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

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} . Sumbu horizontal (X) menggambarkan nilai dari tingkat kinerja, sedangkan sumbu vertikal (Y) mempresentasikan nilai tingkat kepentingan dengan rumus berikut:

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

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

Keterangan:

Xi = Skor rata-rata kinerja

Yi = Skor rata-rata kepentingan

n = Jumlah responden 94

- c. Menentukan batas pada diagram kartesius dengan cara menghitung nilai rata-rata dari seluruh skor kepentingan dan kinerja setiap atribut. Nilai rata-rata ini ditandai dengan simbol \bar{X} dan digunakan sebagai acuan pembagi sumbu dalam diagram menggunakan rumus berikut:

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

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

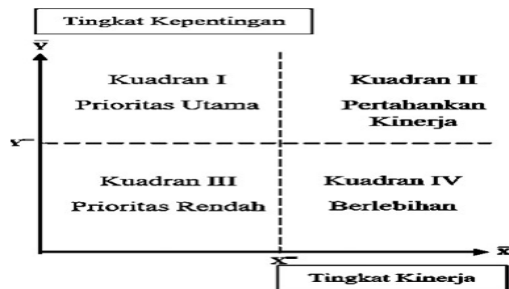
Keterangan:

\bar{X} = Jumlah total rata-rata skor tingkat kinerja

\bar{Y} = Jumlah total rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Jumlah atribut

Setelah menghitung rata-rata dari skor tingkat kinerja dan kepentingan, hasil tersebut kemudian diinterpretasikan dalam kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam Gambar 2.



Gambar 2. Kuadran Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Wilayah Penelitian

Taman Doa Bukit Berbunga terletak di Desa Warembungan, Kecamatan Pineleng, Kabupaten Minahasa. Sekitar setengah jam perjalanan dari pusat Kota Manado, Sulawesi Utara. Tempat ini dikenal sebagai destinasi wisata religi yang menyuguhkan ketenangan dan keindahan alam pegunungan. Tidak heran banyak umat katolik dating kesini untuk berdoa, berziarah atau sekedar menenangkan hati. Namun tak hanya umat katolik, Taman Doa Bukit Berbunga ini juga dibuka untuk umum.

Berada di atas bukit dengan panorama langsung ke Pusat Kota Manado dan hamparan pegunungan taman ini memiliki luas sekitar 30 hektar, menciptakan suasana yang sejuk dan damai. Setiap sudutnya dirancang untuk mengajak pengunjung merenung dan mendekatkan diri secara spiritual. Salah satu bagian paling mencolok dan menjadi ikon utama di Taman Doa Bukit Berbunga ini adalah Salib setinggi 45 meter yang bisa dilihat dari pusat Kota Manado. Lebih dari sekedar landmark, kehadirannya menjadi symbol harapan dan perlindungan bagi siapa pun yang dating.

Taman ini memang dibangun dengan tujuan untuk mendukung kegiatan rohani secara mendalam. Beberapa fasilitas yang bias di jumpai di antaranya Jalur jalan salib yang mengajak pengunjung menapaki perhentian demi perhentian dalam suasana sunyi dan alami, Chapel Stella Maris, taman bunga, cafe, toilet dan spot spot foto yang tak kalah keren. Keberadaan fasilitas ini mencerminkan upaya dari pengelola dalam menciptakan lingkungan yang tenang bagi pengunjung.

Seiring waktu, Taman Doa Bukit berbunga makin dikenal luas sebagai tempat favorit bagi mereka yang ingin menikmati keindahan alam. Selain menjadi lokasi untuk kegiatan rohani, tempat ini juga kerap dipilih

sebagai lokasi pemotretan prewedding karena suasananya yang tenang dan pemandangan yang indah.

Taman Doa Bukit Berbunga buka setiap hari bagi masyarakat umum, mulai pukul 10 pagi hingga 6 sore. Untuk masuk ke Taman Doa Bukit Berbunga hanya perlu membayar tiket masuk seharga Rp20.000 sudah sepaket dengan air mineral yang bisa ditukarkan di cafe yang tersedia d kawasan Taman Doa.

Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan relevan, karakteristik responden dikaji berdasarkan beberapa aspek penting, yaitu jenis kelamin, rentang usia, tingkat pendidikan terakhir, serta jenis pekerjaan. Informasi ini bertujuan untuk memahami latar belakang para pengunjung Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan secara lebih menyeluruh dan sebagai dasar dalam menganalisis tingkat kepuasan maupun persepsi mereka terhadap objek wisata.

Tabel 4. Jumlah Responden Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan

No	Spot Wisata	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Taman Bunga	23	24,47
2	Chapel	19	20,21
3	Jalan Salib 14 Pemberhentian	36	38,20
4	Patung Bunda Maria	5	5,32
5	Kafe	11	11,70
Jumlah		94	100

Sumber: Data Primer, 2025

Jenis Kelamin Responden

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki – Laki	39	41,49
2	Perempuan	55	58,51
Jumlah		94	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 5 menunjukkan bahwa bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (41,49%) dari total responden. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 55 orang (58,51%). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam penelitian ini sedikit lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Usia Responden

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	16 – 25	67	71,28
2	26 – 35	14	14,89
3	36 – 45	8	8,51
4	>45	5	5,32
Jumlah		94	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Taman Doa Bukit berbunga Warembungan

berada pada rentang usia 16-25 tahun. Dari total 94 responden, sebanyak 67 orang (71,28%) termasuk dalam kelompok usia ini, menunjukkan bahwa taman doa ini memiliki daya tarik yang cukup besar di kalangan generasi muda. Namun demikian, kehadiran pengunjung dari kelompok usia yang lebih tua juga tidak dapat diabaikan. Tercatat, 14 orang (14,89%) berusia antara 26-35 tahun, kemudian 8 orang (8,51%) berada pada rentang usia 36-45 tahun, dan sisanya sebanyak 5 orang (5,32%) berusia di atas 45 tahun. Data ini mengidentifikasi bahwa meskipun mayoritas pengunjung berasal dari usia muda, taman ini tetap diminati oleh berbagai kelompok usia lainnya.

Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1 SMP	5	5,32
2 SMA	74	78,72
3 Diploma	4	4,26
4 Sarjana	11	11,70
Jumlah	94	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), dengan jumlah mencapai 74 orang (78,72%) dari total responden. Sementara itu, responden yang berpendidikan terakhir Sarjana tercatat sebanyak 11 orang (11,70%), disusul oleh lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 5 orang (5,32%), dan yang paling sedikit adalah lulusan Diploma, yaitu sebanyak 4 orang (4,26%). Data ini menunjukkan bahwa taman doa ini paling banyak dikunjungi oleh kelompok dengan latar belakang pendidikan menengah atas.

Pekerjaan Responden

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	43	45,74
2	Pegawai Negeri/BUMN	12	12,77
3	Pegawai Swasta	18	19,15
4	Wiraswasta/Pengusaha	113	3,19
5	Ibu Rumah Tangga	8	8,51
6	Belum Bekerja	10	10,64
Jumlah	94	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa. Tercatat sebanyak 43 orang (45,74%) berada dalam kelompok ini. Hal ini menunjukkan bahwa taman doa ini cukup populer di kalangan generasi muda yang masih menempuh pendidikan. Selain itu, terdapat pula 18 orang (19,15%) yang bekerja di sektor swasta, serta 12 orang (12,77%) yang merupakan pegawai negeri atau

bekerja di BUMN. Responden yang belum bekerja berjumlah 10 orang (10,64%), sedangkan ibu rumah tangga tercatat sebanyak 8 orang (8,51%). Jumlah paling kecil berasal dari kalangan wiraswasta atau pengusaha, yaitu sebanyak 3 orang (3,19%). Data ini mencerminkan keberagaman latar belakang pekerjaan para pengunjung, meskipun dominasi tetap berada pada kelompok pelajar dan mahasiswa.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Tingkat kepuasan pengunjung Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan 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 pendukung yang dialami selama berkunjung di taman wisata ini. Dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), nilai diperoleh dengan membagi total nilai WS dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel tingkat kinerja/kepuasan tertinggi yaitu ketersediaan tempat untuk menikmati matahari terbenam (4,72) dan variabel tingkat kinerja/kepuasan yang terendah yaitu ketersediaan penunjuk arah (3,37). Sedangkan variabel tingkat kepentingan tertinggi adalah ketersediaan area parkir di Objek Wisata (4,78) dan variabel tingkat kepentingan terendah adalah jarak pusat kota ke Objek Wisata (3,11).

Tabel 9. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Variabel/Atribut	MIS	MSS	WF	WS
<i>Daya Tarik (Attraction)</i>					
1	Keindahan taman bunga yang tersedia di objek wisata	4,70	4,67	7,14	33,35
2	Ketersediaan tempat untuk menikmati matahari terbenam	4,74	4,72	7,22	34,11
3	Nilai religius dalam struktur bangunan	3,93	4,26	6,51	27,69
4	Ketersediaan dan keunikan spot foto	4,63	4,67	7,14	33,35
<i>Akses (Accessibility)</i>					
5	Kondisi jalan menuju objek wisata	4,74	4,02	6,15	24,72
6	Jarak dari pusat kota ke objek wisata	3,11	4,20	6,42	27,00
7	Ketersediaan penunjuk arah	4,48	3,37	5,16	17,39
<i>Fasilitas (Amenities)</i>					
8	Ketersediaan area parkir di objek wisata	4,78	3,65	5,58	20,36
9	Ketersediaan Chapel di objek wisata	4,70	4,67	7,14	33,35
10	Ketersediaan kafe dengan suasana yang nyaman untuk beristirahat atau bersantai	4,67	4,55	6,96	31,70
11	Ketersediaan toilet di objek wisata	4,63	4,64	7,09	32,89
<i>Layanan Pendukung (Ancillary)</i>					
12	Keramahan petugas di objek wisata dalam menyambut pengunjung	4,48	4,38	6,70	29,37
13	Respon petugas terhadap pertanyaan dan permintaan pengunjung	3,85	4,60	7,03	32,39
14	Kebersihan lingkungan di objek wisata	4,74	4,60	7,03	32,39
15	Harga tiket masuk di objek wisata	4,67	4,60	6,73	29,66
Total		66,85	65,40	100,00	439,52
Customer Satisfaction Index (%)		87,90			

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 9 menunjukkan bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang diperoleh untuk Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan adalah sebesar 87,90%. Tabel

9 menunjukkan nilai yang diperoleh menempatkan Taman Doa Bukit Berbunga dalam kategori rentang >84–100%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, pengunjung merasa “sangat puas” terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia di destinasi wisata tersebut, serta merasa bahwa kunjungan mereka sesuai dengan harapan. Namun demikian, berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja pada masing masing variabel yang dinilai, masih diperlukan peningkatan sebesar 12,10% agar dapat mencapai indeks kepuasan maksimal, yaitu 100%. Nilai ini merupakan standar ideal untuk menunjukkan tingkat kepuasan yang benar-benar optimal.

Importance Performance Analysis (IPA) Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang memberikan gambaran tentang sejauh mana variabel-variabel yang diteliti di Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan memenuhi harapan pengunjung.

Tabel 10 rata-rata tingkat kesesuaian untuk variabel atau atribut Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan adalah 99,74%. Beberapa variabel-variabel melampaui rata-rata tingkat kepentingan pengunjung, yaitu Keindahan taman bunga (101,15%), Ketersediaan tempat untuk menikmati matahari terbenam (103,50%), Nilai religius dalam struktur bangunan (110,50%), ketersediaan dan keunikan spot foto (100,23%), jarak dari pusat kota ke objek wisata (126,20%), Ketersediaan chapel di objek wisata (101,39%) dan respon petugas terhadap pertanyaan dan permintaan pengunjung (124,86%).

Variabel-variabel atau atribut-atribut ini tidak hanya memenuhi harapan pengunjung, tetapi juga melebihi kebutuhan sebagai atribut wisata. Kontribusi dari variabel-variabel ini adalah yang membuat pengunjung merasakan pengalaman yang memuaskan di taman wisata ini.

Tabel 10. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dari Kepentingan dan Kinerja

No	Variabel	Skor Variabel Kepentingan	Skor Variabel Kinerja	Kesesuaian (%)
<i>Daya Tarik (Attraction)</i>				
1	Keindahan taman bunga yang tersedia di objek wisata	434	439	101,15
2	Ketersediaan tempat untuk menikmati matahari terbenam	429	444	103,50
3	Nilai religius dalam struktur bangunan	362	400	110,50
4	Ketersediaan dan keunikan spot foto	438	439	100,23
<i>Akses (Accessibility)</i>				
5	Kondisi jalan menuju objek wisata	444	378	85,14
6	Jarak dari pusat kota ke objek wisata	313	395	126,20
7	Ketersediaan penunjuk arah	418	317	75,84
<i>Fasilitas (Amenities)</i>				
8	Ketersediaan area parkir di objek wisata	448	343	76,56
9	Ketersediaan Chapel di objek wisata	443	439	101,39
10	Ketersediaan kafe dengan suasana yang nyaman untuk beristirahat atau bersantai	435	428	98,39
11	Ketersediaan toilet di objek wisata	439	436	99,32

<i>Layanan Pendukung (Ancillary)</i>				
12	Keramahan petugas di objek wisata dalam menyambut pengunjung	421	412	97,86
13	Respon petugas terhadap pertanyaan dan permintaan pengunjung	346	432	124,86
14	Kebersihan lingkungan di objek wisata	436	432	99,08
15	Harga tiket masuk di objek wisata	431	414	96,06
Total		6227	6148	
Rata-Rata				99,74%

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 10 menunjukkan bahwa beberapa variabel-variabel yang berada di bawah rata-rata tingkat kepentingan pengunjung adalah yang perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman wisata di Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan, yaitu Kondisi jalan menuju objek wisata (85,14%), ketersediaan penunjuk arah (75,84%), ketersediaan area parkir di objek wisata (76,56%), Ketersediaan kafe dengan suasana yang nyaman untuk beristirahat dan bersantai (98,39%), ketersediaan toilet di objek wisata (99,32%), keramahan petugas di objek wisata dalam menyambut pengunjung (97,86%), kebersihan lingkungan di objek wisata (99,08%) dan harga tiket masuk di objek wisata (96,06%). Beberapa variabel yang termasuk dalam kategori ini masih menunjukkan kesenjangan dengan rata-rata kesesuaian. Variabel-variabel tersebut menyebabkan kebutuhan dan ekspektasi atau 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

Dua indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan di sebuah destinasi wisata, termasuk Taman Doa Bukit Berbunga Warembungan, adalah rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan menggambarkan seberapa besar suatu aspek layanan dianggap penting oleh pengunjung, sedangkan tingkat kinerja menunjukkan sejauh mana aspek tersebut berhasil diwujudkan oleh pihak pengelola. Analisis kedua aspek ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam upaya peningkatan mutu layanan.

Tabel 11 rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) dari semua variabel/atribut adalah 4,46, sementara rata-rata tingkat kinerja (*Performance*) dari semua variabel/atribut adalah 4,36. Nilai 4,46 digunakan sebagai garis lurus (Y) dalam diagram kartesius, sementara nilai 4,36 digunakan sebagai garis tegak (X) dalam diagram kartesius.

Tabel 11. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Dari Kepentingan dan Kinerja

No	Variabel / Atribut	I	Y ⁼	P	X ⁼
<i>Daya Tarik (Attraction)</i>					
1	Keindahan taman bunga yang tersedia di objek wisata ⁽²⁾	4,70 >	4,46	4,67 >	4,36
2	Ketersediaan tempat untuk menikmati matahari terbenam ⁽²⁾	4,74 >	4,46	4,72 >	4,36
3	Nilai religius dalam struktur bangunan ⁽⁴⁾	3,93 >	4,46	4,26 >	4,36
4	Ketersediaan dan keunikan spot foto ⁽²⁾	4,63 >	4,46	4,67 >	4,36

<u>Akses (Accessibility)</u>				
5	Kondisi jalan menuju objek wisata ⁽¹⁾	4,74 >	4,46	4,02 > 4,36
6	Jarak dari pusat kota ke objek wisata ⁽³⁾	3,11 >	4,46	4,20 > 4,36
7	Ketersediaan penunjuk arah ⁽¹⁾	4,48 >	4,46	3,37 > 4,36
<u>Fasilitas (Amenities)</u>				
8	Ketersediaan area parkir di objek wisata ⁽¹⁾	4,78 >	4,46	3,65 > 4,36
9	Ketersediaan Chapel di objek wisata ⁽²⁾	4,70 >	4,46	4,67 > 4,36
10	Ketersediaan kafe dengan suasana yang nyaman untuk beristirahat atau bersantai ⁽²⁾	4,67 >	4,46	4,55 > 4,36
11	Ketersediaan toilet di objek wisata ⁽²⁾	4,63 >	4,46	4,64 > 4,36
<u>Layanan Pendukung (Ancillary)</u>				
12	Keramahan petugas di objek wisata dalam menyambut pengunjung ⁽²⁾	4,48 >	4,46	4,38 > 4,36
13	Respon petugas terhadap pertanyaan dan permintaan pengunjung ⁽⁴⁾	3,85 >	4,46	4,60 > 4,36
14	Kebersihan lingkungan di objek wisata ⁽²⁾	4,74 >	4,46	4,60 > 4,36
15	Harga tiket masuk di objek wisata ⁽²⁾	4,67 >	4,46	4,40 > 4,36

Sumber: Data Primer, 2025

Setelah menentukan nilai tengah dari diagram IPA, langkah selanjutnya adalah membagi setiap variabel/atribut Taman Doa Bukit Berbunga Warembunganke dalam kuadran yang sesuai.

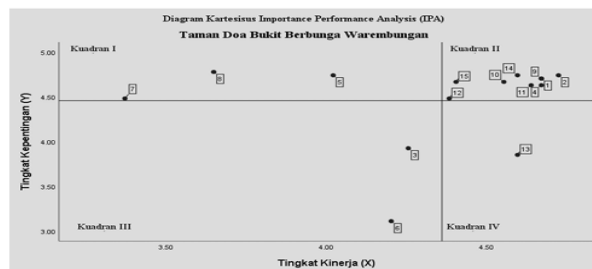
Keterangan:

- (1) = 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. Keempat kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda satu sama lain. Keempat kuadran ini dibatasi oleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,36 pada sumbu X dan skor rata-rata pada tingkat kepentingan sebesar 4,46 pada sumbu Y. Kuadran yang dihasilkan dari pemetaan ini membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan atau peningkatan, serta area-area yang mungkin tidak memerlukan perhatian tambahan.

Berikut merupakan Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).



Gambar 3. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Taman Doa Bukit Warembungan

Keterangan:

Kuadran I:

- 5. Kondisi jalan menuju objek wisata.
- 7.Ketersediaan penunjuk arah menuju objek wisata.
- 8.Ketersediaan area parkir di objek wisata.

Kuadran I:

- 1.Keindahan taman bunga yang tersedia di objek wisata.
- 2. Ketersediaan tempat untuk menikmati pemandangan matahari terbenam.
- 4.Ketersediaan dan keunikan spot untuk berfoto di objek wisata.
- 9.Ketersediaan Chapel di objek wisata.
- 10.Ketersediaan kafe dengan suasana yang nyaman untuk beristirahat dan bersantai.
- 11.Ketersediaan toilet di objek wisata.
- 12.Keramahan petugas di objek wisata dalam menyambut pengunjung.
- 14.Kebersihan lingkungan di objek wisata.
- 15.Harga tiket masuk di objek wisata

Kuadran II:

- 3.Nilai religius dalam struktur bangunan
- 6.Jarak dari pusat kota ke objke wisata.

Kuadran IV:

- 13.Respon petugas terhadap pernyataan dan permintaan pengunjung.

Penjelasan mengenai keempat kuadran pada tabel diatas:

1. Kuadran I/Prioritas Utama

Kuadran I, berisi variabel-variabel yang dianggap pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi dalam memenuhi harapan, namun hasil yang dirasakan variabel tersebut dianggap rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dianggap sebagai kelemahan yang perlu diperhatikan dan membutuhkan perbaikan segera..

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa variabel-variabel seperti kondisi jalan menuju objek wisata (85,14%), ketersediaan penunjuk arah (75,84%), dan ketersediaan area parkir (76,56%), merupakan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dalam memenuhi harapan pengunjung. Namun, kinerja atribut-atribut ini dinilai rendah, menandakan bahwa meskipun pengunjung menganggap hal-hal ini penting, implementasinya belum memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, area-area ini perlu diperhatikan lebih lanjut dan memerlukan perbaikan segera untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.

2. Kuadran II/Prioritas Prestasi

Kuadran II, berisi variabel-variabel yang dianggap pengunjung sangat penting dan merasa puas dengan hasil kinerja yang diberikan oleh variabel-variabel tersebut karena mencapai harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dianggap sebagai kekuatan utama dari pengelolaan Taman Doa Bukit Berbunga yang perlu dipertahankan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat temuan menarik terkait variabel-variabel yang merupakan aspek penting dalam pengelolaan Taman Doa Bukit Berbunga. Keindahan taman bunga yang tersedia di objek wisata (101,15%), menandakan bahwa pengunjung memberikan penilaian sangat tinggi terhadap keindahan taman bunga yang ditawarkan oleh objek wisata ini. Hal ini mencerminkan keberhasilan pengelola dalam menjaga dan mempertahankan keaslian serta keindahan alam di lokasi tersebut. Selanjutnya, variabel ketersediaan tempat untuk menikmati matahari terbenam mencapai (103,50%), ketersediaan dan keunikan spot foto (100,23%), ketersediaan chapel (101,39%), ketersediaan kafe (98,39%), ketersediaan toilet (99,32%), Keramahan petugas (97,86%) menegaskan bahwa pengunjung memberikan penilaian tinggi terhadap keramahan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas di taman wisata ini, kebersihan lingkungan (99,08%), dan harga tiket masuk (96,06%) yang menandakan bahwa sebagian besar pengunjung merasa bahwa harga yang dikenakan sesuai dengan nilai dan fasilitas yang mereka dapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Taman Doa Bukit Berbunga telah berhasil mencapai atau bahkan melampaui harapan pengunjung dalam sebagian besar aspek yang dianalisis. Namun, 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 bahwa taman wisata ini tetap menjadi destinasi wisata yang menarik dan memuaskan bagi pengunjung.

3. Kuadran III/Prioritas Rendah

Variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan kinerjanya rendah, namun tidak memiliki dampak yang signifikan terlepas dari kinerja rendah tersebut. Oleh karena itu, untuk sementara waktu, fokus utama akan diberikan pada variabel yang terdapat dalam kuadran I dan II, di mana variabel-variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan

kinerja yang baik. Ini berarti bahwa variabel-variabel dalam kuadran ini dapat diabaikan sementara.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan dua variabel yang menonjol yaitu variabel nilai Religius dalam struktur bangunan (110,50%), meskipun nilai variabel suasana sakral dan damai melebihi 100%, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan pengunjung tidak terlalu memperhatikannya sebagai faktor utama yang mempengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi Taman doa bukit berbunga Warembungan.

Selanjutnya variabel jarak dari pusat kota ke objek wisata (126,20%) menunjukkan sebagian besar pengunjung berpendapat bahwa aspek ini tidak terlalu penting dalam menentukan keputusan pengunjung untuk berkunjung. Hal ini mungkin karena jarak tersebut dianggap wajar dan dapat diterima oleh pengunjung dalam konteks aktivitas wisata, dan faktor-faktor lain seperti keindahan alam atau fasilitas yang tersedia memiliki pengaruh yang lebih besar dalam menarik pengunjung daripada jarak tersebut.

4. Kuadran IV/Prioritas Berlebihan

Kuadran IV dibentuk oleh variabel-variabel yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi kinerja tinggi. Dalam konteks Kuadran IV, variabel-variabel ini dianggap tidak terlalu penting bagi pengunjung, namun pengelola telah berhasil memberikan kinerja yang baik atau berlebihan dalam hal tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah respon petugas terhadap pertanyaan dan permintaan pengunjung (124,86%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun variabel ini mungkin dianggap tidak terlalu penting oleh sebagian pengunjung, tetapi kinerjanya tetap cukup tinggi atau bahkan melebihi harapan pengunjung. Respon dari petugas wisata mungkin dianggap sebagai bagian operasional yang rutin dalam pengelolaan sebuah tempat wisata, dan pengunjung tidak selalu mengharapkan adanya interaksi yang berarti dengan mereka. Namun, ketika petugas siap memberikan informasi yang berguna, menjawab pertanyaan, atau memberikan bantuan saat diperlukan, hal ini dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengunjung di Taman Doa Bukit Berbunga berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai 87,9%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung

merasa sangat puas. Hasil pemetaan melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat sejumlah aspek penting yang dapat ditingkatkan, yakni kondisi jalan, ketersediaan penunjuk arah, area parkir, dan nilai religius pada struktur bangunan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, disarankan agar pengelola objek wisata Taman Doa Bukit Bebunga Warembungan dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih dirasa kurang. Beberapa hal yang dapat menjadi perhatian adalah akses jalan menuju lokasi, ketersediaan penunjuk arah menuju objek wisata, ketersediaan area parkir di objek wisata, nilai religius pada struktur bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kemendparekraf/Baparekraf RI. 2024. *Laporan Kinerja Pariwisata Indonesia 2024*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran. (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwantoro, G. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Umam, K., & Hariastuti, N. 2018. Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Menggunakan CSI. *Jurnal Ilmiah*, 6(2):55–62.