

**PENGARUH ATRAKSI DAN AKSESIBILITAS DESTINASI
WISATA AIR TERJUN CUNCA WULANG TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN**

Disiapkan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Nama : Flotilda Servina
NIM : 184266
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : Strata Satu /S1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

PENGARUH ATRAKSI DAN AKSESIBILITAS DESTINASI WISATA AIR TERJUN

CUNCA WULANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

WISATAWAN

Disusun Oleh
Flotilda Servina
184266

ABSTRAC

Cunca Wulang waterfall is one of the destinations that has the potential to be developed, not only that, Cunca Wulang waterfall also has meaning, Cunca means waterfall while Wulang means moon. the meaning of this gift is a waterfall that can be seen from above like falling from the moon. So that by developing this cunca wulang waterfall can be better and widely recognized by people. Therefore, the purpose of this research is to find out what aspects can affect tourist satisfaction. The purpose of this study is to determine: (1) the effect of Attractions and Accessibility on tourist satisfaction at Cunca Wulang waterfall tourist destination, (2) the most dominant influence between attractions and accessibility on tourist satisfaction at Cunca Wulang waterfall tourist destination. This study uses multiple linear regression analysis methods. The population in this study were visitors to the cunca wulang waterfall tourist destination who had visited and knew information about the cunca wulang waterfall tourist destination. The sampling technique uses a non-probability sampling technique, namely purposive sampling technique with sampling based on certain considerations. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. For data analysis techniques using multiple linear regression. The results of this study indicate that The most dominant influence between the attraction variable and the accessibility variable on tourist satisfaction at the cunca wulang waterfall destination is the attraction variable, this conclusion is based on the results of the Partial Test hypothesis (t).

Keywords: Attraction, Accessibility, Tourist Satisfaction, Cunca Wulang Waterfall

**PENGARUH ATRAKSI DAN AKSESIBILITAS DESTINASI WISATA AIR TERJUN
CUNCA WULANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**

WISATAWAN

Disusun Oleh
Flotilda Servina
184266

ABSTRAK

Air terjun cunca wulang merupakan salah satu destinasi yang mempunyai potensi untuk dikembangkan, tidak hanya itu air terjun cunca wulang juga memiliki makna, Cunca memiliki makna air terjun sedangkan Wulang berarti bulan. makna dari pemberian ini adalah air terjun yang dapat disaksikan dari atas layaknya jatuh dari bulan. Sehingga dengan mengembangkan air terjun cunca wulang ini dapat menjadi lebih baik dan banyak dikenal orang. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui aspek apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) pengaruh Atraksi dan Aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata air terjun cunca wulang, (2) pengaruh paling dominan antara atraksi dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata air terjun cunca wulang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Populasi pada penelitian ini adalah para pengunjung destinasi wisata air terjun cunca wulang yang pernah mengunjungi dan mengetahui informasi mengenai destinasi wisata air terjun cunca wulang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel non probability sampling yaitu teknik purposive sampling dengan pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan -pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitasnya dan reliabilitas. Untuk teknik analisis datanya menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh yang paling dominan antara variabel atraksi dan variabel aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi air terjun cunca wulang yaitu variabel atraksi, kesimpulan ini berdasarkan hasil hipotesis Uji Parsial (t)

Kata Kunci : Atraksi, Aksesibilitas, Kepuasan Wisatawan, Air Terjun Cunca Wulang

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Sejuta keindahan alam, kultur, dan warisan leluhur Indonesia yang orisinil adalah nilai lebih yang perlu terus kita gaungkan. Pariwisata punya posisi strategis dalam peningkatan devisa negara. Bahkan pada tahun 2023 lalu, industri pariwisata Indonesia mampu menyumbang sekitar US\$ 10 miliar devisa negara. Posisi tersebut menjadi nomor empat setelah minyak, batu bara dan kelapa sawit. Semua orang menyadari akan potensi pariwisata Indonesia yang kaya dan beragam. Potensi area wisata tidak disebut destinasi kalau tidak ada 3A, yaitu Attractive, Amenities atau fasilitas, dan Accessibilities.

Labuan Bajo merupakan salah satu kota yang berada di kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Kota Labuan Bajo juga merupakan ibu kota dari kecamatan Kecamatan Komodo dan ibu kota Kabupaten Manggarai Barat. Labuan Bajo adalah salah satu dari lima Destinasi Super Prioritas yang sedang dikembangkan di Indonesia. Menjadi salah satu dari lima kota yang masuk dalam Destinasi Super Prioritas, Labuan Bajo memiliki banyak destinasi wisata yang unik untuk dikunjungi, salah satunya adalah destinasi wisata Air Terjun Cunca Wulang.

Air Terjun Cunca Wulang adalah satu satu destinasi wisata yang cukup populer di Labuan Bajo Flores. Wisata air terjun ini terletak di kawasan hutan Mbeliling yang merupakan salah satu kawasan berbentuk lautan. Kawasan tersebut terletak di dekat Labuan Bajo dan disebut sebagai hutan wisata.

Hal tersebut karena di dalam kawasan hutan Mbeiling terdapat banyak sekali potensi wisata yang dapat dikembangkan. Salah satu potensi wisata menarik yang dimaksud adalah Air Terjun Cunca Wulang. Jika diartikan Cunca memiliki makna air terjun sedangkan Wulang berarti bulan. Dimaksudkan makna dari pemberian nama ini adalah air terjun yang dapat disaksikan dari atas layaknya jatuh dari bulan. Air Terjun Cunca Wulang berada pada ketinggian sekitar 200 m dari atas permukaan laut. Hal ini menjadikan udara yang ada di sekitar lingkungan air terjun menjadi sangat sejuk. Akses menuju pintu gerbang sebagian besar berupa jalan desa yang dapat memiliki medan berbatu dan sempit untuk menuju air terjun yakni di desa Wersawe, para pengunjung harus melanjutkan perjalanan dengan tracking atau berjalan kaki menelusuri hutan. Disini pengunjung akan dipandu oleh guide dari penduduk sekitar dengan biaya 50 ribu per hari. Perjalanan menuju lokasi wisata Air Terjun Cunca Wulang sejauh 1-2 km dan dapat ditempuh dengan durasi sekitar 1 jam. Medan yang harus dilalui adalah semak-semak yang tingginya hampir mencapai betis. Disela-sela perjalanan para pengunjung akan disuguhkan dengan pemandangan alam berupa sawah hijau dan subur.

Dinas Pariwisata, Ekonomi Kreatif, dan Kebudayaan Kabupaten Manggarai Barat, mencatat jumlah Kunjungan Wisatawan ke Destinasi Wisata Air Terjun Cunca Wulang dari Januari sampai September 2022 mencapai 2.939 orang. Dari data yang diperoleh per Januari hingga September, Destinasi Wisata ini lebih banyak dikunjungi Wisatawan Nusantara hingga mencapai 1.850 orang. Sedangkan Wisatawan mancanegara mencapai 1.089 orang.

Data Kunjungan Wisatawan Ke Destinasi Wisata Air Terjun Cunca Wulang

Januari-September 2022

Tabel 1: Data Kunjungan Wisatawan

Bulan	WNA	WNI	Jumlah
Januari	1	92	93
Februari	8	90	98
Maret	6	228	234
April	12	78	90
Mei	37	350	387
Juni	115	330	445
Juli	217	321	538
Agustus	386	212	598
September	307	149	456
Jumlah	1.089	1.850	2.939

(Sumber : Dinas Pariwisata Mangarai, 2022)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Oliver dalam Supranto 2006). Kepuasan wisatawan merupakan suatu hal yang menjadi harapan perusahaan khususnya di bidang hospitality. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan wisatawan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya. Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon wisatawan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan aktual kinerja produk yang dirasakan.

Engel (dalam Tjiptono, 2008:161) mengungkapkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan wisatawan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan suatu hal yang menjadi harapan destinasi wisata. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan wisatawan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70).

Dalam pemasaran, penekanannya adalah pada kepuasan wisatawan yang dalam bidang pemasaran pariwisata adalah wisatawan. Dalam pemasaran diperlukan pemahaman terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. Kepuasan wisatawan, adalah perasaan positif, netral, dan negatif wisatawan terhadap nilai yang diterima dari produk jasa pariwisata. Artinya kepuasan adalah persepsi individu dalam hal ini wisata dari kinerja (performance) dari produk atau pelayanan yang dihubungkan dengan harapan mereka terhadap produk atau service itu sendiri. Wisatawan yang memperoleh kinerja produk lebih rendah dari harapannya maka dipastikan wisatawan akan kecewa dan tidak puas. Sedangkan wisatawan yang mendapatkan kinerja produk yang sama atau lebih dengan harapannya, maka mereka akan puas atau sangat puas. Menurut Kotler (2002) bahwa kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan wisatawan, baik internal maupun eksternal, dan juga termasuk tiap-tiap item produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, dan durability, aesthetic*. Seorang wisatawan yang puas adalah wisatawan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa, Value ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi (Dharmmesta & Irawan, 2008). Dari pengertian para ahli tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan produk yang dihasilkan dengan yang dirasakan oleh wisatawan. Bila kualitas produk jasa dan layanan yang ditawarkan berada di luar harapan, maka wisatawan tidak puas, dan sebaliknya.

Kualitas merupakan kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan yang dibentuk dari pengalamannya dalam membeli dan menggunakan produk pariwisata. Unsur kepuasan dan ketidakpuasan timbul dari adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi pada saat wisatawan menggunakan produk pariwisata yang mencakup atraksi (daya tarik), Informasi, Fasilitas umum, Sumber Daya Manusia (SDM), Pelayanan, Kebersihan, dan Aksesibilitas. Lebih jauh lagi ekspektasi terhadap kualitas produk wisata sesuai dengan yang diterima wisatawan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebagai prediktor yang mempengaruhi loyalitas wisatawan (Dabholkar & Walls, 1999; McDougall & Levesque, 2000). Artinya loyalitas wisatawan sebenarnya mencerminkan kepuasan yang tidak hanya dilihat dari transaksinya saja atau pembelian berulang (*repeater*), namun beberapa cirinya antara lain melakukan pembelian ulang secara teratur, melakukan transaksi lain di tempat yang sama, mereferensikan kepada orang lain, tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah.

Wisatawan yang puas adalah wisatawan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa, Bahkan wisatawan yang puas akan berbagi pengalaman dengan wisatawan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis mengambil judul penelitian Pengaruh Atraksi Dan Aksesibilitas Destinasi Wisata Air Terjun Cunca Wulang Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan wisatawan sangat berpengaruh terhadap suatu destinasi karena jika wisatawan merasa puas, maka wisatawan akan datang lagi untuk menikmati daya tarik yang ada di destinasi tersebut. Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh banyak factor, diantaranya adalah atraksi dan aksesibilitas. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Atraksi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Air Terjun Cunca Wulang?
2. Apakah Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Air Terjun Cunca Wulang?
3. Apakah Pengaruh yang paling dominan antara atraksi dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata air Terjun Cunca Wulang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Air Terjun Cunca Wulang.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Air Terjn Cunca Wulang
3. Untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan antara atraksi dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Air Terjun Cunca Wulang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini berharap dapat menambah pengetahuan yang lebih luas dan dapat menjadi sarana pengimplementasian ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis.
2. Diharapkan penelitian ini dapat melengkapi khasanah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang atraksi dan aksesibilitas pada suatu destinasi serta memberikan referensi, bahan wacana dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi STIPRAM Yogyakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, serta rekomendasi manajerial yang bisa diterapkan oleh pengelola dan peneliti Strategi –strategi selanjutnya yang lebih efektif dalam mengembangkan destinasi wisata air terjun cunca wulang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan struktur artikel.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Pada bab II berisi hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan seperti skripsi, tesis, disertasi atau artikel ilmiah lalu terdapat kajian teori yang berisi literature dengan teori yang mendukung setiap variabel, objek atau yang dijadikan fokus penelitian dan juga terdapat hipotesis atau dugaan sementara dari kebenaran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas dan teknik analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mendeskripsikan hasil dari pengolahan data penelitian dan dijabarkan serta pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan pembuktian setiap hipotesis yang diajukan

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan simpulan dari saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Variabel atraksi dan aksesibilitas secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Air Terjun Cunca Wulang
2. Pengaruh yang paling dominan antara variabel atraksi dan variabel aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi air terjun cunca wulang yaitu variabel atraksi, kesimpulan ini berdasarkan hasil hipotesis Uji Parsial (t)

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Tingkat partisipasi publik dan pemerintah terhadap pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan wisata air terjun cunca wulang.
2. Pihak pengelola dan pemerintah dapat meningkatkan atraksi wisata dan memperbaiki lagi aksesibilitas untuk mendapatkan kepuasan wisatawan. Dengan meningkatkan atraksi wisata dan aksesibilitas dapat menambah pengalaman berwisata yang ingin berkunjung di Air Terjun Cunca Wulang.
3. Keamanan pastikan area dilengkapi dengan rambu peringatan di lokasi berbahaya, sediakan petugas keamanan atau pemandu di lokasi strategis dan meningkatkan fasilitas seperti tambahkan toilet bersih, area istirahat seperti gazebo serta meningkatkan aksesibilitas seperti memasang papan petunjuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian suatu Pendekatan Proposal*. Rineka Cipta.
- Dabholkar, P. A., & Walls, S. (1999). Service Evaluation and Switching Behavior for Experiential Services: An Empirical Test of Gender Differences within a Broader Conceptual Framework. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 12, 123–137.
- Dharmmesta, B. S., & Irawan, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern* (2nd ed.). Liberti.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Places*. Free Press.
<https://books.google.co.id/books?id=0lwKEZc9gjsC>
- Kotler, P. (2005). The Role Played by the Broadening of Marketing Movement in the History of Marketing Thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1), 114–116.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?* Erlangga.
- Martono, N. (2014). Quantitative Research Methods: Content Analysis and Secondary Data Analysis. In *Jakarta: PT. King Grafindo Persada*.
- McDougall, G. H. G., & Levesque, T. (2000). Customer Satisfaction with Services: Putting Perceived Value into the Equation. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 392–410.
- Purwanto, P. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Staiapress.
- Riduwan, K. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Mandar Maju.
- Saway, W. V., Alvianna, S., Lasarudin, A., & Hidayatullah, S. (2021). Dampak Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pantai Pasir Putih Kabupaten Manokwari terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung. *Pariwisata*
- Darmawan, Dimas Setya (2019). Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, Ansilari Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Gemah Kabupaten Tulungagung
- Sulfi Abdulhaji., & Ibnu Sina Hi. Yusuf (2016). Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Wisata Danau Tolire Besar Di Kota Ternate

- Anju Pardamean Pasaribu & Tri Utari Ismayuni. Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Eden 100
- Hagai Laing, Utik Kuntariati & Estikowati Estikowati (2022). Pengaruh Atraksi Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Berkunjung Ke Desa Wisata Setulang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Vol. 99)*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Andi.