

## **ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN BERDASARKAN UNSUR DESTINASI WISATA DI PULAU PRAMUKA, KEPULAUAN SERIBU, JAKARTA**

**Rina Fitriana<sup>1</sup> Dan Rahmah Fakhira<sup>2</sup>**  
<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

rinafitriana@stptrisakti.ac.id

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine tourists satisfaction based on destination elements (attractions, facilities, infrastructure, transportation, and hospitality) in PulauPramuka, KepulauanSeribu, DKI Jakarta. The research method used is this study is descriptive quantitative method with purposive sampling technique. The sample of this study consists of 100 tourists who had visited Pramuka Island with an error margin of 10%. It is revealed that the average value of tourist satisfaction based on the five elements of tourist destinations is 3.91. If the value combined with tables of visitor perception intervals, it can be concluded that tourist satisfaction based on elements of tourist destinations in PulauPramuka is classified as SATISFIED. It proves that actually that the elements of tourist destinations in PulauPramuka have been well enough in attracting the tourists to visit or to makea tour.*

**Keyword:** *Tourist Satisfaction, Tourist Destination*

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam perekonomian Indonesia dan juga sebagai salah satu sumber devisa negara. Pariwisata juga mudah menciptakan lapangan pekerjaan. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2017, sektor pariwisata menempati urutan kedua dalam penerimaan devisa negara.

Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.504 pulau menurut Deputi Kedaulatan Maritim Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman di bulan juli 2017 dengan garis pantai 99.093 km<sup>2</sup>. Wilayah pesisir dan lautan Indonesia dikenal sebagai negara dengan keanekaragaman hayati laut terbesar di dunia yang memiliki ekosistem mangrove dan terumbu karang. Melihat hal tersebut, tidak heran jika pariwisata Indonesia khususnya wisata bahari sangat diminati oleh wisatawan khususnya wisata bahari Kepulauan Seribu.

Pulau Pramuka adalah salah satu pulau gugusan Kepulauan Seribu. Pulau ini merupakan pusat administrasi dan pemerintahan Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu. Pulau tersebut termasuk ke dalam Kelurahan Pulau Panggang. Pulau berpenduduk sekitar 1.700 jiwa ini adalah pulau yang menghubungkan ke sejumlah lokasi *snorkeling* dan penyelaman di Kawasan Kepulauan Seribu Utara. Selain memiliki keindahan bawah laut, Pulau Pramuka juga memiliki wisata pulau-pulau kecil yang menarik. Pulau kecil yang mengelilingi Pulau Pramuka antara lain, Pulau Karya, Pulau Semak Daun, Pulau Air, Pulau Kotok, dan Pulau Sekati.

Pulau Pramuka memiliki “sabuk hijau” berupa deretan bakau yang dirintis sejak tahun 1999. Pada sore hari, warga pulau memancing udang atau ikan di

kawasan tersebut, yang juga sering dimanfaatkan aktivis lingkungan untuk mengedukasi pelajar tentang ekosistem mangrove sebagai upaya perbaikan pertahanan pantai. Disisi timur pulau terdapat penangkaran satwa sejak tahun 1984 yaitu, tempat pelestarian penyu sisik (*Eretmochelys imbricata*) yang saat ini termasuk hewan langka yang dilindungi. .

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Pariwisata**

Banyak pengertian pariwisata yang telah dikemukakan oleh para ahli, namun pada dasarnya memiliki makna yang sama. Masing-masing ahli mendefinisikannya sesuai dengan pandangan, latar belakang, asal negara dan disiplin keilmuan masing-masing.

Menurut Fandeli (2000:558) pariwisata adalah keseluruhan kegiatan, proses, dan kaitan-kaitan yang berhubungan dengan perjalanan dan persinggahan dari orang-orang diluar tempat tinggalnya serta tidak dengan maksud mencari nafkah.

Sementara Yoeti (2003, dalam Utama, 2017:1) menyebutkan bahwa suatu kegiatan disebut pariwisata apabila memenuhi persyaratan ini: (1) perjalanan dilakukan diluar domisili pelaku, (2) tujuannya bersenang-senang dan bukan mencari nafkah, dan (3) semata-mata menjadi konsumen di tempat tujuan. Sementara Wahab (1992) menyatakan pariwisata mengandung 3 (tiga) unsur yaitu manusia (unsur insani yang melakukan kegiatan), tempat (unsur fisik yang mencakup kegiatan tersebut) dan waktu (unsur tempo dalam perjalanan dan lamanya tinggal di tempat tujuan)

Undang-undang nomor 10 tahun 2009 sendiri menyebutkan bahwa pariwisata adalah, “Berbagai macam kegiatan wisata didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat

setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha”.

Dari berbagai definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah kegiatan manusia untuk mengunjungi suatu tempat dengan tujuan mendapatkan kesenangan dalam kurun waktu tertentu.

### **Kepuasan Wisatawan**

Secara etimologi, kata wisatawan berasal dari Bahasa Sanskerta, yaitu “wisata” yang berarti perjalanan. Jadi pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata. Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. Menurut WTO (*World Tourism Organization*) (dalam Kusumaningrum, 2009:17) wisatawan adalah pengunjung yang menginap atau pengunjung yang yang tinggal didaerah tujuannya setidaknya satu malam diakomodasi umum ataupun pribadi.

Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi terhadap *surprise* yang melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman (Oliver, 1999:392). Sementara Kotler (dalam Sunyoto, 2013:35) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapannya. Tze dan Wang (2011) lebih jauh mengungkapkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan konsep multi dimensi yang memiliki banyak faktor yang saling terkait di dalamnya.

Menilik beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan sendiri adalah penilaian yang diperoleh oleh wisatawan setelah

mengonsumsi produk/jasa wisata yang disediakan oleh produsen produk/jasa pariwisata.

### **Destinasi Wisata**

Destinasi wisata adalah suatu tempat yang dikunjungi dengan periode waktu tertentu yang cukup signifikan selama masa perjalanan seseorang jika dibandingkan dengan tempat lainnya selama masa perjalanan (Pitana dan Diarta, 2009). Sementara Aby Legawa merumuskan destinasi wisata sebagai suatu entitas pada suatu wilayah geografis tertentu yang didalamnya terdapat komponen produk pariwisata dan layanan serta unsur pendukung lainnya seperti pelaku industry pariwisata, masyarakat, dan institusi pengembang yang membentuk suatu system yang sinergis dalam menciptakan motivasi kunjungan dan totalitas pengalaman kunjungan bagi wisatawan (2008).

Menurut Spillane (1994:63-72) suatu obyek wisata atau *tourist destination* setidaknya harus meliputi 5 (lima) unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, yaitu:

1. Atraksi
2. Fasilitas
3. Infrastruktur
4. Transportasi
5. Keramahtamahan

Dari beberapa teori diatas disimpulkan bahwa destinasi wisata merupakan suatu tempat yang menjadi tujuan kunjungan dari perjalanan wisata yang dilakukan dan memiliki beberapa factor penarik tentunya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metodologi Riset dan Unit Analisis Penelitian**

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana peneliti akan melakukan suatu

penelitian dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode penelitian merupakan metode yang dapat digunakan untuk mencapai suatu tujuan penelitian. Metode penelitian menurut Sugiyono (2005:1) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif.

Metodologi penelitian deskriptif menurut Kusmayadi dan Sugiarto (2000:29) adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan, menggambarkan, atau melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, factual dan akurat. Sedangkan Sugiyono (2012:21) menyatakan bahwa, metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menurut Badri (2012:12) menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka-angka) yang diolah dengan metode statistik. Namun menurut Arikunto (2013:27) menjelaskan penelitian kuantitatif sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

### **Variabel dan Skala Pengukuran**

Variabel adalah suatu besaran yang dapat diubah atau berubah sehingga mempengaruhi peristiwa atau hasil penelitian. Menurut Sugiono (2012:2) Variabel adalah suatu atribut atau sifat

nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau di tarik kesimpulannya. Sedangkan Kusmayadi dan Sugiarto (2000:22) berpendapat variable adalah unsur dari objek yang diteliti, merupakan ciri yang melekat pada objek penelitian tersebut.

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu variabel *Independent*. Dalam pengukuran suatu variabel beserta sub variabelnya, maka digunakan suatu teknik pengukuran yang disebut dengan skala. Pengukuran variabel pada proyek akhir ini menggunakan 3 skala nominal, interval, dan ordinal. Menurut Kusmayadi dan Sugiarto (2000:165-168) skala nominal merupakan skala pengukuran yang tingkatnya paling rendah. Skala ini hanya mengelompokkan suatu fenomena kedalam dua atau lebih kategori. Kategori tersebut tidak menunjukkan tingkatan dan biasanya dinyatakan dalam bentuk angka atau abjad.

Namun, pada skala ordinal pengelompokan kategori disusun berdasarkan tingkatan (*ranking*). Tingkatan ini dapat disusun dari tertinggi hingga terendah atau sebaliknya. Pada skala ordinal, perbedaan antar-*ranking* tidak sama atau sampai sejauh mana perbedaan antara-*ranking* yang satu dengan lainnya tidak diketahui.

Sedangkan skala interval memiliki karakteristik yang sama dengan nominal dan ordinal. Skala ini dicirikan juga oleh jarak antar interval bernilai sama, tetapi tidak memiliki nilai nol yang sesungguhnya. Nilai nol yang terdapat pada skala hanya menunjukkan kemungkinan yang dapat dicapai.

Pengukuran variabel-variabel ini menggunakan skala penilaian sikap. Salah satu jenis penilaian sikap menurut Kusmayadi dan Sugiarto (2000:94) adalah skala likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu objek.

Menurut Sugiyono (2008:93) dengan skala likert. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 1. Skala Likert

Alternatif	Skor
SangatSetuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
TidakSetuju	2
SangatTidakSetuju	1

Sumber: Kusmayadi dan Sugianto (2000:94)

#### Prosedur Penarikan Contoh (*Sampling*)

Populasi diartikan sebagai sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi obyek penelitian. Kusmayadi dan Sugiarto (2000:127-129) berpendapat bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah:

- a) merupakan keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama.
- b) kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.
- c) kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang akan diteliti.

Sedangkan contoh adalah bagian yang dipergunakan untuk tujuan penelitian populasi. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan hal yang diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil.

Teknik penarikan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik non probabilitas *purposivesampling*, yaitu merupakan teknik *sampling* yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Berdasarkan penjelasan tersebut maka populasi dari penelitian ini difokuskan pada wisatawan yang pernah berkunjung ke Pulau Pramuka. Untuk menentukan jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan formula yang dikembangkan oleh Slovin dalam Kusmayadi dan diperoleh bahwa sample yang dibutuhkan adalah sebanyak 100 wisatawan dengan margin error 10%.

#### Prosedur Pengumpulan Data

Pengertian data secara umum adalah kumpulan dari fakta yang diperoleh dari penelitian. Data menurut Badri (2012:31) adalah keterangan mengenai Pengumpulan data menurut skala pengukuran dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menurut skala pengukuran dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer, didefinisikan oleh Badri (2012:64) merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data Primer disebut pula data asli atau data baru. Data Primer yang dibutuhkan diperoleh melalui metode pengamatan langsung atau observasi dan angket atau kuesioner.

### **a.Observasi**

Pengertian Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Kusmayadi dan Sugiarto (2000:84) berpendapat obesrvasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung.

Penelitian ini secara langsung mengamati Pulau Pramuka untuk melihat unsur destinasi wisata yang terdapat di lokasi penelitian dimana objek dari penelitian ini adalah Pulau Pramuka itu sendiri.

### **b.Kuesioner**

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sedangkan, menurut Badri (2012:60) metode kuisisioner atau angket adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap ojek yang diteliti. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

### **2.Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Badri (2012:64) berpendapat bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti yang terlebih dahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan media internet, buku-buku,

artikel, majalah, koran, serta media-media terkait yang relevan dengan penelitian.

### **Metode Analisis Data**

Berdasarkan rumusan masalah untuk penelitian ini, maka data yang akan diolah dan dianalisa dengan metode analisa deskriptif kuantitatif. Untuk membantu perhitungan data akan digunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 21.0 yang akan membantu dalam perhitungan statistik dan penyajian hasil.

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul untuk memecahkan permasalahan yang diteliti sudah di peroleh secara lengkap. Data-data yang telah diperoleh oleh peneliti berupa data primer dan sekunder dikelompokkan, diolah dan dianalisis. Langkah-langkah yang akan penulis lakukan dalam menyajikan data yaitu dengan: mengumpulkan data, menganalisa data, mengelola data, mengelompokkan data dan menyajikan data. Hasil dari observasi dan kuesioner akan diolah dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel untuk data perbandingan yang telah dibobotkan. Microsoft Excel ini merupakan alat bantuan analisis data yang tepat untuk mendeskripsikan secara kuantitatif pada analisis kepuasan wisatawan berdasarkan unsur destinasi Pulau Pramuka Kepulauan Seribu, Jakarta.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penyusunan proyek akhir ini dilakukan di Jakarta dan sesuai dengan judul penelitian yaitu Analisis Potensi Wisata Kuliner di Jalan Sabang Jakarta Pusat maka dilakukan obesrvasi dan pembagian kuesioner kejalan Sabang agar mendapatkan data yang lebih akurat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei - Juli 2015.

Penelitian proyek akhir ini dilaksanakan di Pulau Pramuka, Kepulauan Seribu, Jakarta dan dilakukan pada bulan April – Juli 2018. Selama periode waktu tersebut, dilakukan identifikasi dan perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data serta analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kepuasan wisatawan berdasarkan unsur destinasi wisata di Pulau Pramuka adalah sebagai berikut:

### a. Atraksi

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa Diving atau Snorkeling untuk melihat keindahan dan keberagaman bawah laut memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,14 dengan kata lain hal tersebut dinilai puas oleh wisatawan dan menjadi salah satu atraksi utama yang tersedia di Pulau Pramuka. tempat duduk yang disediakan oleh para penjual selalu tersedia untuk di duduki ketika mereka datang. Namun dalam beberapa kasus ada pengunjung yang tidak Mayoritas wisatawan yang berkunjung ke Pulau Pramuka karena ingin menikmati keindahan dan keberagaman bawah laut di Pulau Pramuka.

Kemudian nilai rata-rata terendah yang berada di unsur atraksi yaitu pada pernyataan menikmati permainan *watersport* dengan nilai rata-rata 3,16. Meskipun nilai tersebut di anggap baik, namun bagi wisatawan yang berkunjung ke Pulau Pramuka dengan tujuan utama bukan untuk menikmati permainan *watersport* namun untuk menikmati atraksi lainnya yang tersedia di Pulau Pramuka.

### b. Fasilitas

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dianalisis mengenai penilaian fasilitas dapat diketahui bahwa

unsur fasilitas yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu tersedia pilihan akomodasi di sekitar Pulau Pramuka dengan nilai rata-rata 4,15 dan dikategorikan puas. Hal tersebut karena pada dasarnya jumlah akomodasi di Pulau Pramuka sudah memadai dan banyak pilihan sehingga wisatawan puas dan nyaman jika ingin bermalam di Pulau Pramuka. Kemudian nilai terendah pada unsur fasilitas yaitu untuk toilet umum yang sudah ada sudah cukup bersih dan memadai dengan nilai rata-rata 3,75 dan dikategorikan puas. Namun menurut responden memang toilet umum di Pulau Pramuka harus lebih terjaga dengan baik dan masih perlu diperhatikan kebersihannya.

### c. Infrastruktur

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dianalisis mengenai penilaian infrastruktur dapat diketahui bahwa, pernyataan tertinggi pada unsur infrastruktur yaitu kondisi jalan di Pulau Pramuka sudah baik dan mudah dilalui dengan nilai rata-rata 3,95 dan dikategorikan puas. Hal tersebut dikarenakan jalanan di sekitar Pulau Pramuka sudah baik dan berbatu blok. Selanjutnya nilai terendah pada unsur infrastruktur yaitu papan informasi penunjuk arah di Pulau Pramuka sudah tersedia dengan baik dengan nilai rata-rata 3,84 dan dikategorikan puas. Namun menurut beberapa responden fasilitas papan informasi penunjuk arah belum terakomodir dengan baik. Masih terdapat beberapa titik yang belum ada papan informasi penunjuk arah di Pulau Pramuka.

### d. Transportasi

Berdasarkan data yang telah diperoleh dapat dilihat bahwa unsur transportasi paling tertinggi yaitu kemudahan mendapatkan Informasi mengenai rute dan menuju Pulau Pramuka dengan nilai rata-rata 4,07 dan dikategorikan puas. Hal tersebut karena informasi mengenai rute dan menuju

Pulau Pramuka sangat mudah didapatkan. Untuk nilai terendah dari unsur transportasi yaitu lokasi sekitar Pulau Pramuka dapat dijangkau dengan mudah dengan nilai rata-rata 3,63 dan dikategorikan puas. Karena meskipun lokasi sekitar Pulau Pramuka mudah dijangkau namun masih terbatas.

**e. Keramahtamahan**

Berdasarkan data dapat dilihat bahwa unsur keramahtamahan paling tinggi yaitu keadaan lingkungan masyarakat sekitar menghadirkan kesan nyaman untuk berwisata pulau dengan nilai rata-rata 4,05 dan di kategorikan puas. Hal tersebut karena masyarakat sangat mendukung pariwisata disana dan sangat menyambut dengan baik kedatangan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Pramuka. Sedangkan nilai terendah dari unsur keramahtamahan yaitu para pedagang di Pulau Pramuka melayani pembeli dengan ramah dan harga terjangkau dengan nilai rata-rata 3,90 dan di kategorikan puas. Meskipun tergolong unsur terendah namun pelayanan dari pedagang yang ada di pulau Pramuka sudah cukup baik dalam melayani wisatawan, hanya perlu dikembangkan dan lebih ditingkatkan lagi nilai-nilai keramahtamahan. Berdasarkan perolehan nilai rata-rata dari kepuasan wisatawan berdasarkan kelima unsur destinasi wisata diatas (atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi, dan keramahtamahan), maka kepuasan wisatawan berdasarkan unsur destinasi wisata di Pulau Pramuka mendapatkan nilai rata-rata total sebesar 3,91.

Tabel 2. Skala Interval Persepsi Pengunjung

Keterangan	Interval
Sangat Tidak Puas	1,00-1,80
Tidak Puas	1,90-2,60
Cukup Puas	2,70-3,40
Puas	3,50-4,20
Sangat Puas	4,30-5,00

Dari nilai rata-rata sebesar 3,91 dan jika dipadukan dengan tabel interval persepsi pengunjung (tabel 2.) makadapat dikatakan bahwa kepuasan wisatawan berdasarkan unsur destinasi wisata di Pulau Pramuka **PUAS**. Hal ini menunjukkan bahwa unsur destinasi wisata di Pulau Pramuka sudah berjalan dengan baik dan dapat menarik wisatawan untuk berkunjung atau berwisata dengan baik.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dibahas pada bab 4 serta juga melihat dari hasil tanggapan dari responden, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan berdasarkan unsur destinasi wisata di Pulau Pramuka adalah sebagai berikut:

- 1) Unsur Atraksi di Pulau Pramuka merupakan sarana paling penting dalam merealisasikan Pulau Pramuka sebagai destinasi wisata. Menurut para wisatawan bahwa atraksi merupakan unsur utama dari suatu destinasi wisata Pulau Pramuka. Keindahan laut yang biru dan pasir yang halus bersih di Pulau Pramuka sangat mendominasi atraksi wisata karena memang laut merupakan sarana utama yang ada disana. Selain keindahan pantai dan lautnya, atraksi lain yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yaitu wisatawan dapat menikmati *snorkeling* dan *diving* serta berperahu melihat keindahan laut dan pulau-pulau kecil yang ada di sekitaran Pulau Pramuka.
- 2) Fasilitas-fasilitas pendukung di Pulau Pramuka sudah cukup terbilang optimal terutama dari segi fasilitas akomodasi karena disana sudah tersedia dengan jumlah *homestay*

yang cukup banyak dan baik kondisinya sehingga memadai untuk para wisatawan. Wisatawan yang berkunjung tidak perlu merasa khawatir kekurangan tempat untuk menginap. Meskipun ada kekurangan dari segi fasilitas yang disediakan, namun wisatawan agaknya tidak merasa terlalu terganggu dengan hal ini.

- 3) Infrastruktur di Pulau Pramuka sudah terbilang optimal. Menurut para wisatawan infrastruktur di Pulau Pramuka sudah baik dalam mendukung kegiatan pariwisata di Pulau Pramuka. Meskipun kondisi jalan di Pulau Pramuka hanya berbatu blok yang disusun rapih, namun dapat dengan mudah diakses oleh semua wisatawan, penduduk dan juga kendaraan milik penduduk setempat. Namun dari segi papan informasi penunjuk arah di Pulau Pramuka belum terakomodir dengan baik dan membuat wisatawan yang berkunjung masih sedikit ragu jika ingin menuju ke dermaga atau tempat bersantai lainnya dimalam hari.
- 4) Transportasi juga menjadi salah satu unsur baik dalam kepuasan wisatawan berdasarkan unsur destinasi wisata di Pulau Pramuka. Faktor transportasi dinilai baik dan dianggap sebagai salah satu faktor lain yang membuat wisatawan tertarik mengunjungi Pulau Pramuka. Hal tersebut dapat dilihat bahwa untuk mencapai Pulau Pramuka wisatawan dapat menggunakan *speedboat* dari Marina Ancol atau kapal motor yang memiliki 2 rute Pulau dan diberangkatkan dari Angke.

- 5) Keramahtamahan di Pulau Pramuka juga sudah berjalan dengan baik dan optimal. Masyarakat disana sangat mendukung perkembangan pariwisata di Pulau Pramuka karena mereka sudah merasakan manfaatnya. Petugas sangat membantu dalam memberika informasi kepada wisatawan, dan para pedagang yang berjualan dengan harga yang masih terjangkau serta keadaan lingkungan disana yang begitu nyaman dan membuat wisatawan senang berkunjung ke pulau Pramuka.

### Saran

Melalui penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk kemajuan Pulau pramuka sebagai salah satu destinasi wisata di Kepulauan Seribu, yaitu:

- 1) Menikmati permainan *watersport* mendapatkan nilai terendah dalam indikator atraksi. Pada dasarnya banyak wisatawan yang ingin menyempatkan diri bermain watersport, namun karena jumlah peralatan terbatas juga waktu yang tidak begitu banyak sehingga perlu dilengkapi lagi agar dapat digunakan secara optimal dan penggunaan waktu yang efisien agar wisatawan dapat lebih puas menikmati atraksi di Pulau Pramuka.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang mendapatkan nilai terendah di dalam indikator fasilitas adalah toilet umum, terutama ketika banyaknya kunjungan wisatawan sehingga perlu di optimalkan lagi fasilitas toilet dari segi jumlah bangunan, kondisi bangunan dan air yang bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chafid, Fandeli. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Liberty.
- Douglas, Norman. 2001. *Special Interest Tourism*. Australia: John Wiley and Sons Milton Qld
- Durianto, Sugiarto dan Tony Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. 1992. *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company.
- , Airasian P. 2003. *Educational Research : Competencies for Analysis & Application (7th edition)*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Kasmir, Jakfar. 2007. *Studi Kelayakan Bisnis. Edisi kedua. Cetakan ke-4*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management, 14th Edition*. New Jersey: Pearson, Inc.
- Maslow, Abraham. 1943. *A Theory of Human Motivation*. Brooklyn College.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sobur, Alex. 2013. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Spillane, James. 1993. *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Swarbrooke, John. 2002. *The Development and Management of Visitor Attraction*. United Kingdom: Butterworth-Heinemann
- Tse, D.K and P,C Wilton. 1988. *Models of Consumer Satisfaction: An Extension*. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, I Gusti Bagus Rai & Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata Dan Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, Oka. 1996. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung. Angkasa