

## ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG KAWASAN WISATA LEMBAH HARAU KABUPATEN LIMAPULUH KOTA

Regia Indah Kemala Sari\*, Latifa Hanum, Raeza Firsta Wirsia

Program Studi Agribisnis Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh  
Jl. Raya Negara km.7 Tanjung Pati, Harau, Lima Puluh Kota

\*Corresponding author: [regia\\_sari@yahoo.co.id](mailto:regia_sari@yahoo.co.id)

**Abstract :** *The purposes of this study are (1) to analyze the level of visitor satisfaction with the dimensions of quality (physical, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) in the Harau Valley Tourism Area (HVTA), (2) to analyze priorities for improving service quality (physical, reliability, power responsiveness, guarantees, and empathy) HVTA. The study was conducted in the Harau Valley Tourism Area, Limapuluh Kota Regency. The research used 100 respondents that were selected by using accidental sampling technique. Descriptively quantitatively using the IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer satisfaction Index) methods were applied to analyze the data. The study was conducted in August 2019 until November 2019. The results showed that the level of satisfaction of HVTA visitors is 69% meant that visitors were satisfied with the attributes in HVTA. The attributes of natural beauty are the attributes with the highest level of importance and satisfaction, amounted at 4.29 and 4.39, while the ticket price is the attribute with the lowest level of importance and satisfaction at 3.26 and 2.78 respectively.*

**Keywords:** *harau valley tourism area, consumer satisfaction, tourism*

**Abstrak:** Kawasan Wisata Lembah Harau (KWLH) merupakan salah satu objek wisata yang berada di Kabupaten Lima Puluh Kota yang saat ini berbenah dalam memberikan layanan kepariwisataan kepada konsumen. Informasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung dapat menjadi masukan bagi masyarakat dan/pemerintah sebagai pengelola untuk menyediakan jasa/layanan yang sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan-perbaikan dimensi kualitas jasa yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) KWLH, (2) menganalisis prioritas perbaikan kualitas jasa (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) KWLH. Penelitian dilakukan di Kawasan Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota. Sampel penelitian berjumlah 100 orang responden yang dipilih dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metoda IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer satisfaction Index*). Penelitian dilaksanakan bulan Agustus 2019 sampai dengan November 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung KWLH sebesar 69% artinya pengunjung puas dengan atribut di KWLH. Atribut keindahan alam merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kepuasan tertinggi yaitu masing-masing sebesar 4,29 dan 4,39 sedangkan harga tiket merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kepuasan terendah yaitu masing-masing sebesar 3,26 dan 2,78.

**Kata kunci:** kawasan wisata lembah harau, kepuasan konsumen, pariwisata

## PENDAHULUAN

Kawasan Wisata Lembah Harau (KWLH) yang berada di Kecamatan Harau merupakan objek wisata yang paling digemari wisatawan baik lokal maupun asing. Kawasan objek wisata ini terdiri dari 3 (tiga) kawasan yaitu Resort Aka Barayun, Resort Sarasah Bunta, dan Resort Rimbo Piobang. Jika dulu Lembah Harau hanya menawarkan wisata alamnya saja, sekarang kawasan wisata ini dikemas lebih baik. Disamping banyak menyewakan *homestay* bagi pengunjung yang ingin merasakan sensasi menginap yang berbeda dari biasanya, di kawasan ini juga terdapat wahana permainan dan spot-spot *instagramable* serta tersedia kuliner “Karupuak Kuah” yaitu opak yang dilumuri kuah kuning dan di tambah dengan mie diatasnya.

Potensi wisata pada *resort* Akar Barayun terdiri dari panjat tebing, kolam renang, taman bermain anak, sepeda air, air terjun Akar Berayun, panorama, taman kupu-kupu, taman bunga. Pada resort Sarasah Bunta selain memiliki empat air terjun yaitu sarasah Aie Luluh, Sarasah Bunta, Sarasah Murai dan sarasah Aie Angek pada resort ini juga terdapat wahana rekreasi keluarga “Harau Dream Park” yang menawarkan spot wisata *kekinian* seperti paralayang, balon udara, karpet aladin, sampan, sepeda terbang (*zip line bike*) dan sepeda air serta Kampung Eropa. Sedangkan resort Rimbo Piobang meski belum berkembang, namun punya potensi untuk maju dan berkembang seperti Taman Safari Sumatera (Dinas Pemuda Olahraga Budaya dan Pariwisata Kabupaten Lima Puluh Kota, 2019). Dengan bertambahnya berbagai fasilitas ini ternyata telah mampu menarik pengunjung baik masyarakat luas ataupun instansi dan sekolah yang mengadakan kegiatan *outbond* ataupun *family gathering*. Hal ini menjadi indikator bahwa dengan semakin bertambahnya wahana yang menarik dan dibutuhkan pengunjung, maka akan berdampak terhadap meningkatnya jumlah pengunjung. Data BPS Kabupaten Lima Puluh Kota (2018) mengungkapkan terjadinya peningkatan jumlah pengunjung KWLH. Pada tahun 2017 kunjungan wisatawan, baik lokal maupun asing tercatat sebanyak 423.073 orang, hal ini mengalami kenaikan sebesar 117.939 orang dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan Perda Kabupaten Lima Puluh Kota No. 7 Tahun 2012 Tentang RTRW Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2012–2032 diketahui bahwa tujuan penataan ruang Kabupaten Lima Puluh Kota untuk mewujudkan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai sentra agribisnis dan pariwisata yang berdaya saing, didukung pengembangan infrastruktur yang maju, sinergis dan berkelanjutan. Keberhasilan tujuan RTRW tersebut akan sangat terkait dengan keberadaan pengunjung atau konsumen. Karena salah satu sasaran dari semua itu adalah bagaimana atribut yang dikembangkan merupakan atribut yang memang dibutuhkan oleh pengunjung sehingga akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pengunjung. Sehingga objek wisata yang dikembangkan dapat menarik dan meningkatkan jumlah pengunjung sesuai dengan tingkat kunjungan yang ditargetkan pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota.

Penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung kawasan wisata lembah harau telah pernah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan bauran pemasaran jasa sebagai variabel penelitian. Hasil penelitian Fitrianti *et al* (2015) dalam Ismawati *et al* (2017) mengungkapkan bahwa penilaian pengunjung atas kinerja beberapa atribut bauran pemasaran obyek Taman Wisata Lembah Harau (TWLH) masih jauh dari yang diharapkan. Atribut yang menjadi prioritas untuk ditangani adalah sarana kolam berenang, MCK, parkir, mushola, fasilitas *outbond* dan papan informasi. Selain itu atribut bauran orang (*people mix*) dinilai masih sangat minim terutama terkait keberadaan, keramahan dan kesigapan petugas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung diperoleh sebesar 67,38%. Nilai ini menggambarkan pengunjung sedikit merasa puas dengan keberadaan TWLH.

Kawasan Wisata Lembah Harau (KWLH) merupakan produk jasa dimana baik buruknya kualitas jasa sangat ditentukan oleh pelayanan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Pada penelitian ini pengukuran tingkat kepuasan pengunjung KWLH menggunakan pendekatan *services quality*. Menurut Lupiyoadi (2001) keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service*

quality. Kualitas layanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: 1) fisik (*tangible*); 2) keandalan (*reliability*); 3) daya tanggap (*responsiveness*); 4) jaminan dan kepastian (*assurance*); 5) empati (*empathy*) (Lupiyoadi, 2001; Tjiptono dan Chandra, 2011). Pengukuran kualitas pelayanan memberikan informasi mengenai preferensi dan kepuasan konsumen terhadap jasa yang diperoleh dimana informasi ini menjadi input bagi produsen/pengelola untuk menyediakan jasa/layanan yang sesuai dengan keinginan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan-perbaikan dimensi kualitas. Tujuan Penelitian ini adalah (1) menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) Kawasan Wisata Lembah Harau, (2) menganalisis prioritas perbaikan kualitas jasa (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) Kawasan Wisata Lembah Harau.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kawasan Wisata Lembah Harau (KWLH) Kabupaten Lima Puluh Kota mulai dari bulan Agustus – November 2019. Sampel pada penelitian berjumlah 100 orang responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* (Neuman, 2000). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif (Sujarweni *et al.*, 2012). Pengumpulan data dilakukan dengan survey dan wawancara menggunakan kuisisioner. Atribut yang digunakan sebagai bahan dalam penyusunan kuisisioner berjumlah 23 butir. Item pertanyaan yang berjumlah 23 butir dikelompokkan menjadi 5 dimensi kualitas jasa/pelayanan yaitu fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Rincian dimensi kualitas jasa/pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1. Alat Analisis data untuk mengukur kepuasan konsumen menggunakan metoda IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Data yang diperoleh dihitung menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut diatas.

Tabel 1. Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan

No.	Dimensi Mutu	Atribut
1.	Fisik ( <i>tangible</i> )	Area parkir Kondisi jalan menuju lokasi Papan keterangan dilokasi Sarana peribadatan Sarana toilet Fasilitas restoran Fasilitas penginap Harga tiket Keindahan alam Penataan lokasi/ <i>layout</i>
2.	Keandalan ( <i>reability</i> )	Kemudahan mencapai lokasi Kebersihan di lokasi wisata Keunikan yang ada di lokasi Pelayanan petugas Keramahan petugas
3.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Sistem antrian <i>gate ticketing</i> (keluar/masuk) Kecepatan petugas Promosi yang dilakukan
4.	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Keamanan di lokasi wisata Ketenangan dan kedamaian dari gangguan (pengemis, pedagang asongan, kemacetan) Jaminan rasa aman dalam menggunakan permainan yang ditawarkan
5.	Empati ( <i>emphaty</i> )	Keragaman jenis pilihan wisata Tingkat pengetahuan pemandu terhadap fasilitas

Tahapan perhitungannya sebagai berikut (Supranto, 2006):

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dimensi kualitas jasa melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (1)$$

Keterangan:

$TKi$  = Tingkat kesesuaian atribut dimensi kualitas

$Xi$  = Skor penilaian tingkat kinerja atribut dimensi kualitas

$Yi$  = Skor penilaian tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas

2. Menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh responden dengan rumus

$$\bar{Xi} = \frac{\sum xi}{n} \quad (2) \quad \bar{Yi} = \frac{\sum yi}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

$\bar{Xi}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja atribut dimensi kualitas

$\bar{Yi}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas

$n$  = Jumlah responden

3. Membuat diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan tegak lurus dengan titik (X,Y) dimana x adalah rata-rata dari nilai kinerja keseluruhan atribut yang diteliti, sedangkan y adalah rata-rata nilai kepentingan seluruh atribut yang diteliti.



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance and Performance Analysis

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran:

#### **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau di atas nilai rata-rata, sedangkan nilai kinerjanya dinilai rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini kinerja perusahaannya harus lebih ditingkatkan.

#### **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi atau di atas nilai rata-rata. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini harus terus dikelola dengan baik, karena memiliki keunggulan di mata pengunjung.

#### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Wilayah ini memuat atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah atau di bawah nilai rata-rata. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pengunjung dan pihak pengelola wisata, hanya melaksanakannya biasa-biasa saja, sehingga pihak manajemen wisata tidak perlu mengalokasikan investasi yang berlebihan untuk atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini.

#### **Kuadran IV (Berlebihan)**

Wilayah ini memuat atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh pengunjung.

Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan pengunjung dengan metode *Customer Satisfaction Index* dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

$n$  = jumlah konsumen

$y_i$  = nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Membuat *Weight Factor* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan :

$p$  = atribut kepentingan ke-p

3. Membuat skor *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) atau *Mean Satisfaction Score* = MSS

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (6)$$

Keterangan:

WS = *weight score*

WF = *weight factor*

MSS = *mean satisfaction score* (rerata tingkat kepuasan)

4. Menentukan *Consumer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\% \quad (7)$$

Keterangan :

$p$  = atribut kepentingan ke-p

Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0,00 hingga 1,00 (tidak puas hingga sangat puas), yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria dan Kepuasan Pengunjung

Nilai CSI	Kriteria CSI
0.81 – 1.00	Sangat puas
0.66 – 0.80	Puas
0.51 – 0.65	Cukup puas
0.35 – 0.50	Kurang puas
0.00 – 0.34	Tidak puas

Sumber : Sukardi dan Chandrawatisma, 2006

Tabel 3. Karakteristik pengunjung KWLH

No.	Karakteristik	Jumlah (%)	No.	Karakteristik	Jumlah (%)
1.	Umur (tahun)		5	Tingkat pendidikan	
	≤25	22		SMA	50
	≥26 - ≤35	43		SMP	1
	≥36 - ≤45	26		Sarjana	49
	≥46	9			
2.	Penghasilan (juta)		6.	Pekerjaan	
	< 1	16		PNS	15
	1-2	20		Peg. BUMN	10
	2-4	43		Wiraswasta	30
	4-6	17		Peg. Swasta	17
	> 6	2		Pelajar	9
	Belum Berpenghasilan	2	Lainnya	19	
3.	Jumlah Anggota RT (org)		7	Pengeluaran (juta)	
	≤2	15		< 1	6
	3	24		1-2	43
	4	17		2-4	38
	≥5	11		4-6	9
	Tidak Ada	23		> 6	3
			Tidak Ada Pengeluaran	1	
4.	Jenis Kelamin				
	Laki-laki	65			
	Perempuan	35			

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau

Secara umum karakteristik pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau dapat dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah anggota rumahtangga, pekerjaan, pengeluaran dan pendapatan per bulan. Karakteristik responden diperoleh dari hasil wawancara dengan menggunakan kuisioner. Persentase karakteristik pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan karakteristik pengunjung dapat disimpulkan bahwa Kawasan Wisata Lembah Harau mayoritas diminati oleh wisatawan muda (dengan rentang umur 26-35 tahun 43 persen) laki-laki (65 persen) yang telah berkeluarga dengan rata-rata jumlah anggota keluarga sebanyak 3 orang (24 persen). Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau umumnya bekerja sebagai wirasawata (30 persen) dengan penghasilan rata-rata Rp. 2-4 Juta per bulan (20 persen) dan pengeluaran rata-rata Rp. 1-2 Juta per bulan (43 persen).

### Analisis untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau dengan Menggunakan Importance Performance Analysis

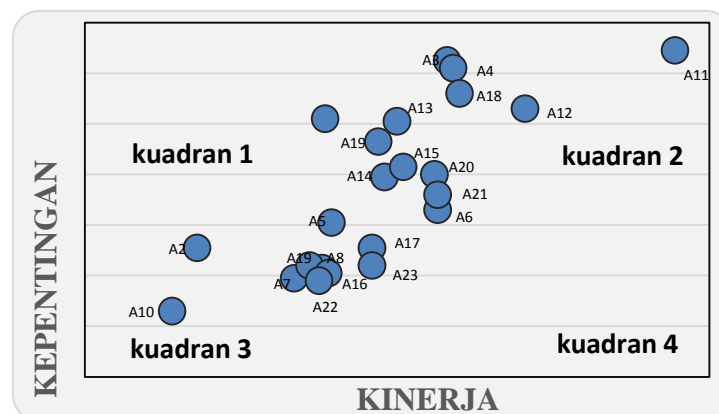
Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dijabarkan ke dalam diagram Kartesius yang terdapat pada Gambar 2. Dimana sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan. Penempatan 23 atribut dikelompokkan menjadi empat kuadran sehingga dapat diketahui hasil analisis.

### Kuadran Pertama (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini atribut-atribut harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, agar kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi, karena atribut ini mempunyai nilai kepentingan yang tinggi bagi pengguna jasa Kawasan Wisata Lembah Harau, namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Atribut-atribut pada kuadran satu ini adalah area parkir Kawasan Wisata Lembah Harau (atribut 1) dan sarana toilet/kamar mandi (atribut 19). Keberadaan area parkir yang memadai dan penataan area parkir mempengaruhi kunjungan wisatawan hal ini mengingat rata-rata pengunjung mengunjungi Kawasan Wisata Lembah Harau menggunakan kendaraan dengan demikian ketersediaan area parkir yang memadai dan tertata dapat memudahkan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke kawasan ini. Kelayakan dan kebersihan toilet umum di setiap destinasi wisata merupakan salah satu unsur penting. Sarana tersebut bahkan dinilai dapat memengaruhi tingkat kunjungan wisata. Sarana toilet/kamar mandi di Kawasan Wisata Lembah Harau dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi dan juga menjadi atribut yang memiliki nilai kinerja rendah.

### Kuadran Kedua (pertahankan prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan kinerja yang telah dilakukan Kawasan Wisata Lembah Harau sudah sangat baik sehingga pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau merasa puas. Atribut-atribut pada kuadran kedua ini adalah kondisi jalan menuju lokasi (atribut 3), keindahan alam (atribut 11), kemudahan mencapai lokasi (atribut 4), sarana peribadatan (atribut 18),



Gambar 2. Diagram *Importance Performance Analysis*

Tabel 4. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Skor Median Tingkat Kepentingan	Importance Weighting Factor	Skor Median Tingkat Kinerja	Weighted Score (WS)
1	4.02	0.0467	3.27	0.1527
2	3.51	0.0408	2.86	0.1167
3	4.25	0.0494	3.66	0.1808
4	4.22	0.0490	3.68	0.1803
5	3.61	0.0419	3.29	0.1379
6	3.66	0.0425	3.63	0.1543
7	3.39	0.0394	3.17	0.1249
8	3.43	0.0398	3.26	0.1297
9	3.44	0.0400	3.22	0.1288
10	3.26	0.0379	2.78	0.1054
11	4.29	0.0498	4.39	0.2186
12	4.06	0.0472	3.91	0.1846
13	4.01	0.0466	3.50	0.1631
14	3.79	0.0440	3.46	0.1522
15	3.83	0.0445	3.52	0.1566
16	3.41	0.0396	3.28	0.1299
17	3.51	0.0408	3.42	0.1395
18	4.12	0.0479	3.70	0.1772
19	3.93	0.0457	3.44	0.1572
20	3.80	0.0441	3.62	0.1596
21	3.72	0.0432	3.63	0.1568
22	3.38	0.0393	3.25	0.1277
23	3.44	0.0400	3.42	0.1368
Jumlah	86.08	1.000	79.36	3.4715
<i>Weighted Average</i>				3.4715
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>				69,4%

keunikan yang ada dilokasi (atribut 12), kebersihan dilokasi wisata (atribut 13), keamanan dilokasi wisata (atribut 14), ketenangan dan kedamaian dari gangguan (atribut 15) dan fasilitas restoran (atribut 20).

#### **Kuadran Ketiga (perioritas rendah)**

Atribut yang terdapat pada kuadran ketiga ini adalah atribut yang dianggap kurang penting bagi pengunjung dan kinerja yang dilakukan Kawasan Wisata Lembah Harau pada atribut ini juga kurang diperhatikan karena atribut pada kuadran ketiga ini merupakan atribut yang kurang berpengaruh pada kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau. Atribut-atribut pada kuadran ketiga ini adalah sistem antrian *gate ticket* (atribut 2), harga tiket (atribut 10), papan keterangan dilokasi (atribut 5), jaminan rasa aman dalam menggunakan permainan yang ditawarkan (atribut 17), promosi yang dilakukan (atribut 23). tingkat pengetahuan pemandu (atribut 16), penataan lokasi/layout (atribut 22), pelayanan petugas

(atribut 7). kecepatan petugas (atribut 9), keramahan petugas (atribut 8)

#### **Kuadran Keempat (berlebihan)**

Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut yang dirasa kurang penting bagi pengunjung tetapi kinerja yang dilakukan Kawasan Wisata Lembah Harau sudah dengan baik sehingga pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau menilai kinerja tersebut dirasa berlebihan. Atribut-atribut pada kuadran keempat ini adalah fasilitas menginap (atribut 21) dan keragaman jenis pilihan wisata (atribut 6).

#### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung untuk dijadikan acuan dalam menentukan pencapaian yang ingin diraih pada masa yang akan datang. Dengan adanya (CSI) dapat ditentukan *goal* dalam peningkatan kepuasan konsumennya. Hasil perhitungan (CSI) dapat dilihat pada Tabel 4 . Pada Tabel 4 menunjukkan nilai CSI sebesar 69,4 yang

berarti nilai tersebut berada pada interval  $60 < CSI \leq 80$  yaitu menunjukkan bahwa pengunjung "Puas" terhadap kinerja pelayanan di Kawasan Wisata Lembah Harau. Hasil ini menunjukkan perbaikan fasilitas dan kualitas layanan Kawasan Wisata Lembah Harau yang telah diberikan mulai dapat dirasakan oleh pengunjung seperti dengan adanya penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana pendukung wisata seperti akses jalan yang lancar, penginapan/*homestay*, tempat ibadah, papan penunjuk lokasi dan toilet.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik pengunjung KWLH adalah wisatawan muda laki-laki yang telah berkeluarga dengan rata-rata jumlah anggota keluarga 3 orang. Pengunjung KWLH umumnya bekerja sebagai wirasawata dengan penghasilan Rp. 2.000.000,- sampai Rp. 4.000.000,- per bulan dan pengeluaran Rp. 1.000.000,- sampai Rp. 2.000.000,- per bulan. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengunjung KWLH adalah sebesar 69% artinya pengunjung puas dengan atribut di KWLH. Atribut keindahan alam merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kepuasan tertinggi masing-masing sebesar 4,29 dan 4,39 sedangkan harga tiket merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kepuasan terendah masing-masing sebesar 3,26 dan 2,78. Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung KWLH maka penataan area parkir dan perbaikan sarana toilet/kamar mandi perlu dilakukan karena mempunyai nilai kepentingan yang tinggi bagi pengguna jasa KWLH namun kinerjanya masih kurang memuaskan. Keberadaan area parkir yang tertata dan memadai mempengaruhi kunjungan wisatawan hal ini karena rata-rata pengunjung mengunjungi KWLH menggunakan kendaraan. Kelayakan dan kebersihan toilet/kamar mandi di KWLH diperlukan untuk kenyamanan pengunjung wisata KWLH.

### DAFTAR PUSTAKA

BPS Kabupaten Lima Puluh Kota. 2018. Kabupaten Lima Puluh Kota Dalam Angka 2018. Retrieved from

<https://limapuluhkotakab.bps.go.id/publication/2018/08/16/513d7dc53d458b300cd82fa3/kabupaten-lima-puluh-kota-dalam-angka-2018.html>.

Dinas Pemuda Olahraga Budaya dan Pariwisata Kabupaten Lima Puluh Kota. 2019. *Profil Wisata Lembah Harau*. Lima Puluh Kota: Dinas Pemuda Olahraga Budaya dan Pariwisata.

Fitrianti, S., Ismawati, I, dan Sillia, N. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau. *Jurnal Poli Bisnis*, 7(1), 37–46.

Ismawati, I., Fitrianti Siska, Nova Sillia, and Nurul Fauzi. 2017. Strategi Pengembangan Taman Wisata Lembah Harau Sumatera Barat Berbasis Kearifan Lokal: Tungku Tigo Sajarangan. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian Agriekonomika*, 6(1), 151–63.

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*. Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Neuman, W. L. 2000. *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approaches*. 4th edition. Massachusetts: Allyn and Bacon.

Sujarweni, V. Wiratna dan Endrayanto, P. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sukardi, dan Chandrawatisma, C. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Produk Corned Proses Produksi PT CIP Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 2(18), 106–17.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit ANDI.