

**KEPUASAN PENGUNJUNG KE OBJEK WISATA LEMBAH HARAU  
KABUPATEN LIMAPULUH KOTA**

**JURNAL**



**FAIZIR RAHMAN**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode September 2017**

**KEPUASAN PENGUNJUNG KE OBJEK WISATA LEMBAH HARAU  
KABUPATEN LIMAPULUH KOTA**

**Faizir Rahman<sup>1</sup>, Yuliana<sup>2</sup>, Hijriyantomi Suyuthie<sup>2</sup>**  
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan Pariwisata**  
**FPP Universitas Negeri Padang**  
**email: [faizirrahmanmph13@gmail.com](mailto:faizirrahmanmph13@gmail.com)**

**Abstract**

*This research aims to determine the satisfaction of visitor to the Harau Valley Tourism object of Limapuluh Kota which are measure by five indicators of visitor satisfaction (1) the expectation of the visitor, (2) the fulfillment of the needs of the visitor desire, (3) the desire to use the product again, (4) and the desire to recommend the service to others. The type of this research is descriptive quantitative with population is all visitor who are visiting the Harau Valley Tourism Limapuluh Kota with an average number of visitors per month as many as 21.666 people. Sampling technique in this research is purposive sampling counted 100 people. Data collection technique is done by spreading the questionnaire using Likert scale and has been tested the validity and reliability. The result showed that overall satisfaction of visitors to Harau Vellay Tourism District Limapuluh Kota are to categorized as quite agree by 60%, and 39% with the interpretation states less agree and 1% states disagree.*

*Keywords: visitor satisfaction, Harau Valley of Limapuluh Kota Regency*

---

<sup>1</sup> Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2017

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

PERSETUJUAN PEMBIMBING

KEPUASAN PENGUNJUNG KE OBJEK WISATA LEMBAH HARAU  
KABUPATEN LIMPULUH KOTA

FAIZIR RAHMAN

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi Faizir Rahman untuk persyaratan wisuda periode September 2017 yang telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing

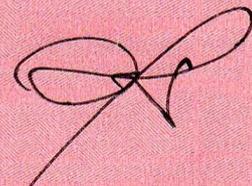
Padang, Agustus 2017

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP, M.Si  
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II



Hijriyanti Suyuthie, SIP, MM  
NIP. 19780903 201012 1001

## **A. Pendahuluan**

Pariwisata atau *tourism* adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia adalah seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Richardson and Fluker (2004: 419), “Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam”.

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di pulau Sumatera dengan Padang sebagai ibu kotanya. Sumatera Barat memiliki beragam objek wisata alam yang populer, salah satunya adalah objek wisata Lembah Harau. Lembah Harau terletak di Nagari Tarantang, Kecamatan Harau, Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat. Lembah Harau mempunyai tujuh air terjun (sarasah) yang mempesona. Ketinggian masing-masing air terjun berbeda-beda antara 50-90 meter. Air terjun tersebut mengalir dari atas jurang yang membentang di sepanjang Lembah Harau dengan ketinggian antara 150 hingga 200 meter. Lembah Harau sebagai taman wisata hendaknya memiliki daya tarik wisata agar

pengunjung ingin mengunjungi Lembah Harau. Hal ini sejalan dengan pendapat Karyono (1997) Agar suatu daerah wisata mempunyai daya tarik, dan objek wisata, suatu daerah tujuan wisata harus mempunyai syarat daya tarik yaitu: 1) ada sesuatu yang bisa dilihat (*something to see*), 2) ada sesuatu yang bisa dikerjakan (*something to do*), dan 3) ada sesuatu yang bisa dibeli (*something to buy*).

Kawasan objek wisata Lembah Harau terdiri dari 3 (tiga) kawasan: Kawasan Aka Barayun, Sarasah Bunta, dan Rimbo Piobang. Pada kawasan Aka Barayun yang memiliki keindahan air terjun yang mempunyai kolam renang, yang memberikan nuansa alam yang asri juga berpotensi untuk pengembangan olah raga panjat tebing karena memiliki bukit batu yang terjal dan juga mempunyai lokasi yang bisa memantulkan suara (*echo*).

Menurut Kotler di dalam Tjiptono (2001: 90), “Kepuasan pengunjung adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Jika harapan pengunjung tercapai maka wisatawan yang merasa puas akan kembali dan mereka akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan tempat wisata yang telah dikunjungi. Sehingga kepuasan pengunjung memiliki lima komponen yaitu tercapainya harapan pengunjung, keinginan untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa itu kepada orang lain, terpenuhinya kebutuhan pengunjung, tercapainya keinginan pengunjung (Kotler, 2001).

Berdasarkan hasil survei awal peneliti melalui metode wawancara dengan 20 orang pengunjung di Objek Wisata Lembah Harau ternyata ditemui beberapa masalah yang menyangkut tidak terpenuhinya harapan pengunjung saat berkunjung ke Objek Wisata Lembah Harau. Hal ini menunjukkan dari 65% mengeluhkan sikap pengunjung lain yang sengaja membuang sampah sembarangan di sekitar Objek Wisata Lembah Harau padahal sudah tersedia tempat sampah, dan area bermain anak atau *play ground* banyak yang sudah tidak layak pakai seperti ayunan dan prosotan yang sudah karatan, serta papan jungkat-jungkit yang rusak. Selanjutnya, 25% pengunjung mengeluhkan tentang penyediaan fasilitas panjat tebing tidak memberikan pelatihan atau petunjuk keselamatan, serta tidak ada petugas keamanan seperti penjaga panjat tebing yang mengawasi mereka. Penulis juga menemukan tidak adanya petugas-petugas yang menjaga objek wisata maupun penjaga pengunjung. Seterusnya, 50% pengunjung kecewa dengan keadaan objek wisata Air Terjun yang sekarang tidak terawat dan banyak sampah yang berserakan sehingga tidak tercapainya keinginan pengunjung sesuai dengan apa yang pengunjung bayangkan. Lalu beberapa pedagang yang mendirikan warung mereka sangat dekat dengan Air Terjun serta banyak sampah yang berserakan di sekitarnya.

Kepuasan pengunjung ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra objek wisata. Kepuasan pengunjung akan menjadi sebuah keuntungan bagi pengelola objek wisata. Bagaimana tidak, jika pengelola objek wisata sudah mendapat nilai positif di mata pengunjung, maka

pengunjung tersebut akan kembali berkunjung ke objek wisata dan pastinya akan merekomendasikan objek wisata kepada orang lain. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pengunjung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengunjung tercapainya harapan pengunjung, terpenuhinya kebutuhan pengunjung, tercapainya keinginan pengunjung, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, dan keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang pernah atau sedang berwisata ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota sebanyak 21.666 orang yang diproyeksikan dalam rata-rata perbulannya. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan atau didapat langsung dari responden dengan menyebarkan angket. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah ada di Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Limapuluh Kota. Untuk mengetahui data penelitian perlu disusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang telah disusun tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi data yang mencakup nilai maksimal dan minimal, *mean*, *median*, standar deviasi, dengan bantuan *microsoft excel* dan *SPSS versi 16*.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota seperti pada Tabel 1 di bawah ini :

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Setuju	$\geq 84$	0	0
Setuju	70 - < 84	0	0
<b>Cukup Setuju</b>	<b>56 - &lt;70</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
Kurang Setuju	42 - <56	39	39
Tidak Setuju	<42	1	1
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Excel (2017)

Berdasarkan Tabel 1 di atas kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota sebanyak 60% responden menunjukkan kategori cukup setuju.

#### a. Indikator Tercapainya Harapan Pengunjung

Kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau ditinjau indikator tercapainya harapan pengunjung yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung Dengan Indikator tercapainya harapan pengunjung**

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Setuju	$\geq 19,99$	0	0
Setuju	16,66 - <19,99	9	9
<b>Cukup Setuju</b>	<b>13,34 - &lt;16,66</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Kurang Setuju	10,34 - <13,34	31	31
Tidak Setuju	$\leq 10,34$	6	6
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Excel (2017)

Berdasarkan indikator di atas tentang Tercapainya Harapan Pengunjung, sebanyak 54% responden menunjukkan kategori cukup setuju.

**b. Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pengunjung**

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau ditinjau indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung Dengan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pengunjung**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Setuju	$\geq 27$	0	0
Setuju	21 - <27	9	9
<b>Cukup Setuju</b>	<b>15 - &lt;21</b>	<b>69</b>	<b>69</b>
Kurang Setuju	9 - <15	19	19
Tidak Setuju	$\leq 9$	3	3
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Excel (2017)

Berdasarkan indikator di atas tentang Terpenuhiya Kebutuhan Pengunjung, sebanyak 69% responden menunjukkan kategori cukup setuju.

**c. Indikator Tercapainya Keinginan Pengunjung**

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau ditinjau dari indikator Tercapainya Keinginan Pengunjung yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tercapainya Keinginan Pengunjung Dalam Variabel Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota**

<b>Kategori</b>	<b>Rentang Skor</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	$\geq 15,99$	0	0
Setuju	13,33 - <15,99	10	10
<b>Cukup setuju</b>	<b>10,67 - &lt;13,33</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
Kurang setuju	8,01 - <10,67	31	31
Tidak setuju	$\leq 8,01$	9	9
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Excel (2017)

Berdasarkan indikator di atas tentang Tercapainya keinginan pengunjung sebanyak 50% responden menunjukkan kategori cukup setuju

**d. Indikator Keinginan untuk memakai Produk/Jasa itu kembali**

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau ditinjau indikator keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali yang

diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5: Distribusi Frekuensi Keinginan untuk Memakai Produk/Jasa itu Kembali Dalam Variabel Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat setuju	$\geq 7,99$	1	1
Setuju	$6,66 - <7,99$	4	4
<b>Cukup setuju</b>	$5,34 - <6,66$	<b>66</b>	<b>66</b>
Kurang setuju	$4,01 - <5,34$	19	19
Tidak setuju	$\leq 4,01$	10	10
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Excel (2017)

Berdasarkan indikator di atas tentang Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, sebanyak 66% responden menunjukkan kategori cukup setuju.

**e. Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa**

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota ditinjau indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Keinginan untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Dalam Variabel Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat setuju	$\geq 15,99$	4	4
Setuju	13,33 - <15,99	23	23
<b>Cukup setuju</b>	<b>10,67 - &lt;13,33</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Kurang setuju	8,01 - <10,67	15	15
Tidak setuju	$\leq 8,01$	4	4
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Microsoft Excel (2017)

Berdasarkan indikator di atas tentang Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa, sebanyak 54% responden menunjukkan kategori cukup setuju.

## 2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan gambaran kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata kepuasan pengunjung berada pada rentang skor 56- <70 dengan presentasi 60% dari 100 responden menyatakan cukup setuju.

Day dalam Tjiptono (2004 : 146) menyatakan bahwa, Kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung adalah respon pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut , dapat dilihat bahwa penelitian di objek wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota

cukup memenuhi kepuasa pengunjung, namun pengelola objek wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota sebaiknya memaksimalkan dan merealisasikan segala target pengelolaan maupun pengembangan sehingga pengunjung merasa setuju bahkan sangat setuju

#### **D. Simpulan dan Saran**

##### **1. Simpulan**

Secara keseluruhan kepuasan pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau tergolong pada kategori cukup setuju, berada pada rentang skor 56–70 dengan persentase 60%. Sebanyak 39% responden menyatakan kurang setuju, dan 1% responden tidak setuju.

##### **2. Saran**

Kepada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Limapuluh Kota selaku pihak pengelola disarankan lebih memperhatikan dalam mengembangkan Objek Wisata Lembah Harau. Untuk indikator tercapainya harapan wisatawan penulis menyarankan agar pengelola Lembah Harau memberikan pelayanan yang maksimal, menyediakan fasilitas yang sebanding dengan apa yang pengunjung inginkan.

Untuk terpenuhinya kebutuhan pengunjung penulis menyarankan agar pengelola memfasilitasi pengunjung yang ingin memanfaatkan fasilitas bermain, pengelola harus lebih memperhatikan akan kebutuhan pengunjung. Berikutnya untuk Tercapainya keinginan pengunjung, penulis menyarankan agar pengelola memperbaiki tempat berenang di sekitaran air terjun, menyarankan agar pengelola memberi arahan saat pengunjung ingin memanfaatkan fasilitas yang ada.

Pihak pengelola sebaiknya memberikan pemahaman dan penyuluhan serta pelatihan tentang sapa pesona kepada masyarakat yang ikut menjadi bagian pengelolaan serta diberi seragam agar pengunjung tahu penanggung jawab objek wisata Lembah Harau. Saran Bagi petugas pelayanan pengunjung diharapkan mampu memperhatikan dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengunjung sehingga memberikan suatu bentuk kepuasan bagi pengunjung serta mengadakan aktifitas lain agar pengunjung merasa puas dan tidak merasa bosan selama berkunjung ke Objek Wisata Lembah Harau. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung, karena masih banyak pengunjung yang mengeluh dengan kebutuhan pengunjung yang belum terpenuhi terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola objek wisata. Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi dan citra.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

## **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Richardson dan Fluker, 2004, *Understanding and Managing Tourism*, Australia: Pearson Education
- Riduwan. (20012). *Metode & Teknik Menyusun*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Manajemen Jasa*. Ed. 3. Yogyakarta: Andi.