

Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*

Indri Putri Pratama^{#1}, Helma^{*2}

[#]Student of Mathematics Department Universitas Negeri Padang, Indonesia

^{*}Lecturer of Mathematics Department Universitas Negeri Padang, Indonesia

¹indriputripratama660@gmail.com

²helma667@yahoo.co.id

Abstract—Tourism is one sector that has a positive impact an economic development. Tan Sirdano Beach is one of tourism destination in Pesisir Selatan District. In developing Tan Sirdano Beach tourism, a marketing strategy based on visitor satisfaction is needed. However the services that provided by manager have not made the visitors satisfied. The purpose of this research to find level of visitor satisfaction based on Customer Satisfaction Index (CSI) and visitors' desire from each attribute based on Importance Performance Analysis (IPA). This research used primary data with 100 questionnaires that is shared to the visitors of Tan Sirdano Beach who had visited at least 2 times. The result from this research that level of visitor satisfaction overall is 70.12% in the range of values 66% - 80.99% which indicates that the visitor satisfaction index is a "Satisfied" criteria. Attributes that need to be improved are beach cleanliness, rubbish bin, toilet, mosque, parking area, road conditions and visitor complaints.

Keywords—Consumer satisfaction, Tan Sirdano Beach, CSI, IPA

Abstrak—Pariwisata menjadi salah satu sektor yang memberikan dampak positif dalam pengembangan perekonomian. Pantai Tan Sirdano adalah salah satu objek wisata pantai di Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam pengembangan wisata Pantai Tan Sirdano diperlukan strategi pemasaran yang didasarkan oleh kepuasan pengunjung. Namun pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola belum memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI) dan tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan data primer dimana terdapat 100 kuisisioner yang akan diberikan langsung kepada pengunjung Pantai Tan Sirdano yang pernah berkunjung minimal 2 kali. Dari hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh sebesar 70,12% pada rentang nilai 66% - 80,99% dengan indeks kepuasan pengunjung dalam kriteria "Puas". Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan pada penelitian ini yaitu kebersihan pantai, tempat sampah, toilet, mushalla, tempat parkir, kondisi jalan dan keluhan pengunjung.

Kata kunci—Kepuasan konsumen, Pantai Tan Sirdano, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata pada aset daerah yang berupa objek wisata yang disukai oleh rakyat dimana dapat membawa keuntungan dalam peningkatan daerah tersebut. Kedatangan wisatawan memberikan manfaat bagi daerah yang memiliki objek wisata yang dikunjungi wisatawan.. Potensi pantai dijadikan sebagai sektor pariwisata dapat mendorong pertumbuhan yang memenuhi kestabilan daerah dan mampu memberi perubahan pada kehidupan perekonomian daerah.

Salah satu objek wisata pantai yang disukai masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan adalah Pantai Tan Sirdano. Objek Wisata Pantai Tan Sirdano terletak di

Kenagarian Taluak, Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan. Popularitas Pantai Tan Sirdano dikenal dengan keindahan jejeran pohon pinus yang tertanam rapi dan rimbun di sekitar pantai. Dalam upaya pengembangan objek wisata Pantai Tan Sirdano diperlukan strategi pemasaran yang didasarkan pada faktor kepuasan yang telah dicapai oleh pengunjung yaitu kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi pokok digunakan untuk mengukur kualitas mutu pelayanan objek wisata Pantai Tan Sirdano meliputi bukti langsung atau berwujud (*tangibles*), empati atau kepedulian (*emphaty*), keandalan (*relliability*), jaminan (*assurance*) dan ketanggapan (*responsiiveness*) [1]. Syarat

pengembangan destinasi wisata yaitu Atraksi, Aksesibility, Amenity dan Ancillary. Atraksi adalah suatu daya tarik yang dimiliki sebuah lokasi seperti potensi alam. *Accessibility* merupakan kemudahan akses jalan pada objek wisata hingga kemudahan menemukan objek wisata tersebut. *Amenities* adalah sarana dan fasilitas yang menunjang kegiatan pariwisata di daerah tersebut seperti toilet dan lainnya. *Ancillary* merupakan pelayanan yang menunjang pariwisata seperti adanya TIC (*Tourist Information Center*) [2].

Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 10 Agustus 2018 dengan beberapa pengunjung menyatakan masih terdapat keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pantai Tan Sirdano. Berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) pengunjung mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang efektif. Berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsibility*) pengunjung mengeluhkan kurangnya respon terhadap keluhan yang disampaikan. Berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) pengunjung mengungkapkan bahwa ada beberapa pengelola yang kurang ramah dalam melayani pengunjung yang menimbulkan pengunjung tidak nyaman saat dilayani. Berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) pengunjung mengungkapkan bahwa ada pengelola yang tidak mau menjawab pertanyaan yang dibutuhkan oleh pengunjung. Berdasarkan bukti fisik (*tangible*) pengunjung mengeluhkan kurangnya fasilitas yang di berikan seperti toilet, mushala, tempat sampah disekitar Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan.

Analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Customer Satisfaction Index* adalah metode pengukuran dalam mengetahui tingkat kepuasan pengunjung suatu perusahaan/pengelola secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan penilaian konsumen terhadap kinerja perusahaan pada atribut-atribut yang diteliti. *Importance Performance Analysis* adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui peringkat dari atribut-atribut layanan dan mengidentifikasi atribut apa saja yang dapat ditingkatkan, diperbaiki dan dipertahankan.

Sebelum melakukan perhitungan nilai CSI dan IPA, langkah yang dilakukan adalah membuat diagram radar. Diagram radar merupakan metode grafis yang menunjukkan data multivariat dalam bentuk grafik dua dimensi dan tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakilkan sumbu yang mulai dari titik yang sama. Diagram radar mampu menggambarkan kondisi kinerja pelayanan perusahaan yang dirasakan oleh konsumen.

Langkah-langkah dalam melakukan perhitungan CSI [3] yaitu:

1. Mencari nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).
2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

3. Menghitung *Weighting Score* (WS)
4. Mencari nilai CSI, interpretasi index dalam skala kepuasan pengunjung yang akan digunakan adalah skala nol sampai seratus

Kriteria tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh diketahui pada Tabel I [4]

TABEL I
NILAI CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

No	Nilai Index	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup puas
4	35% - 50,99%	Kurang puas
5	0% - 34,99%	Tidak puas

Perhitungan dilanjutkan dengan menggunakan metode IPA. Tahapan pertama adalah menentukan tingkat kesesuaian (TK_i) [5] diperoleh dari perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tahapan kedua yaitu mencari nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan untuk setiap atribut [6].

Selanjutnya, menentukan rata-rata keseluruhan atribut tingkat kinerja dan kepentingan yang dipergunakan untuk tolak ukur dalam menentukan atribut-atribut tingkat kinerja dan kepentingan yang memiliki nilai rata-rata lebih besar dari skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja secara keseluruhan.

Langkah terakhir yaitu menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik \bar{X} , \bar{Y} seperti pada Gambar. 1

I High Leverage Attributes to Improve	II Mantain performance
III Attributes to Maintain	IV Low Leverage Main Priority

LOW PERFORMANCE HIGH

Gambar. 1 Diagram Kartesius

Matriks pada Gambar. 1 terdiri dari empat kuadran [7], adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Kuadran I adalah bagian yang menjabarkan atribut-atribut yang dirasakan penting oleh pengunjung namun buktinya belum sesuai dengan keinginan pengunjung. Maka dari itu, pada kuadran ini atribut-atribut perlu ditingkatkan agar memenuhi kepuasan pengunjung.
2. Kuadran II adalah bagian yang memuat atribut-atribut yang dirasakan penting oleh pengunjung dan sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

3. Kuadran III adalah daerah yang memperlihatkan atribut-atribut kurang penting menurut pengunjung dan pada nyatanya kinerja kurang diperhatikan.
4. Kuadran IV adalah daerah yang menampilkan atribut-atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengunjung dan pengelola melaksanakan secara berlebihan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yakni penelitian deskriptif dan menggunakan jenis data primer. Pengambilan data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang berkunjung ke Pantai Tan Sirdano minimal 2 kali kunjungan sebanyak 100 orang.

Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja (X) dan kepentingan (Y) yang terdiri dari 27 atribut pelayanan. Langkah-langkah teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Membuat kisi-kisi instrumen yang didapatkan dari dimensi kualitas pelayanan dan wawancara dengan pengunjung.
2. Membuat kuisioner
3. Melakukan pengujian validasi dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian validasi bertujuan untuk menunjukkan ketepatan menggunakan alat ukur, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan hasil suatu pengukuran yang dapat dipercaya.

Berdasarkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan maka teknik analisis data sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengunjung Pantai Tan Sirdano menggunakan CSI. Langkah-langkahnya adalah:
 - a. Deskripsikan data kepuasan kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan diagram radar menggunakan bantuan *Microsoft Excel*
 - b. Menghitung nilai MIS, MSS, WF, WS
 - c. Menentukan nilai CSI
2. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pantai Tan Sirdano berdasarkan IPA. Langkah-langkahnya adalah:
 - a. Menghitung nilai TK_i
 - b. Menentukan \bar{X} dan \bar{Y} yang mempengaruhi kepuasan pengunjung
 - c. Membentuk diagram kartesius IPA dibantu dengan software SPSS 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang mengunjungi minimal dua kali ke Objek Wisata Pantai Tan Sirdano terdiri atas identitas responden dan pernyataan penelitian yang dideskripsikan sebagai berikut

Tabel II
JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	62	62%
Wanita	38	38%
Total	100	100%

Dari Tabel II diketahui bahwa jumlah pengunjung Pantai Tan Sirdano lebih banyak dikunjungi oleh responden pria (62%) dibandingkan dengan wanita (38%).

TABEL III
USIA RESPONDEN

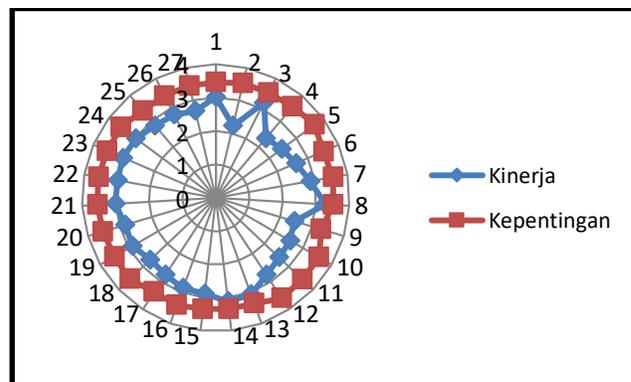
Usia (tahun)	Jumlah (orang)
15-20	36
21-26	43
27-32	12
33-38	6
39-44	1
45-50	2
Total	100

Tabel III menunjukkan bahwa jumlah pengunjung Pantai Tan Sirdano lebih banyak dikunjungi oleh responden dengan rentang usia 21-26 sebanyak 43 orang.

TABEL IV
JENIS PEKERJAAN

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga (IRT)	12	12%
Pelajar/Mahasiswa	39	39%
Petani	17	17%
Nelayan	8	8%
Karyawan Swasta	10	10%
Wiraswasta	8	8%
Tidak bekerja	6	6%
Total	100	100%

Tabel IV diketahui bahwa jumlah pengunjung Pantai Tan Sirdano lebih banyak dikunjungi oleh responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa.



Gambar. 2 Diagram Radar Atribut Kepuasan Pengunjung

Diagram radar digunakan untuk menggambarkan kondisi kinerja Pantai Tan Sirdano dengan yang dirasakan pengunjung. Berdasarkan diagram radar yang digambarkan oleh Gambar. 2 terlihat bahwa garis dari setiap atribut kinerja masih dibawah garis kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwasanya kinerja pengelola Pantai Tan Sirdano masih belum memenuhi harapan pengunjung.

Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung sangat penting dilakukan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan oleh pihak pengelola apakah sudah memenuhi standar pelayanan yang baik. Analisis data CSI menggunakan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut. Berikut ini adalah hasil perhitungan menggunakan CSI dapat diketahui pada Tabel berikut:

TABEL V
PERHITUNGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Atribut	MIS _i	MSS _i	WF _i	WS _i
1	3,46	3,02	3,67%	0,11
2	3,53	2,22	3,74%	0,08
3	3,52	3,19	3,73%	0,12
4	3,57	2,33	3,79%	0,09
5	3,68	2,45	3,90%	0,10
6	3,51	2,61	3,72%	0,10
7	3,56	2,87	3,78%	0,11
8	3,52	3,28	3,73%	0,12
9	3,29	2,45	3,49%	0,09
10	3,56	2,56	3,78%	0,10
11	3,56	2,6	3,78%	0,10
12	3,6	2,75	3,82%	0,10
13	3,37	3,08	3,57%	0,11
14	3,35	3,12	3,55%	0,11
15	3,35	2,89	3,55%	0,10
16	3,42	2,88	3,63%	0,10
17	3,37	2,75	3,57%	0,10
18	3,54	2,7	3,75%	0,10
19	3,51	2,88	3,72%	0,11
20	3,53	2,83	3,74%	0,11
21	3,55	3,01	3,76%	0,11
22	3,57	2,99	3,79%	0,11
23	3,55	3,03	3,76%	0,11
24	3,54	2,98	3,75%	0,11
25	3,41	2,83	3,62%	0,10
26	3,42	2,79	3,63%	0,10
27	3,45	2,67	3,66%	0,10
Total	94,29	75,76	1	
Weighted Total				2,80
Satisfaction Index				70,12

Berdasarkan hasil data dari Tabel V dengan menggunakan CSI diperoleh nilai sebesar 70,12%. Nilai CSI didapatkan dengan cara membagikan antara total nilai *weighting score* (WS) dengan skala tertinggi yang digunakan dalam penelitian yaitu 4 dan dikalikan dengan 100%.

Berdasarkan nilai CSI tersebut, bahwa nilai indeks kepuasan terletak pada rentang 66% - 80,99% yang dapat dilihat pada Tabel. I bahwasanya pengunjung merasa puas dengan kinerja pengelola Pantai Tan Sirdano.

Tahapan awal dalam metode IPA yaitu menentukan tingkat kesesuaian (Tk_i) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut yang diukur melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian dipergunakan untuk skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen [9]. Berikut data hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan

TABEL VI
TINGKAT KESESUAIAN

Atribut	Kinerja (X)	Keperluan (Y)	Tk _i (%)
2	222	353	62.89%
3	319	352	90.63%
4	233	357	65.27%
5	245	368	66.58%
6	261	351	74.36%
7	287	356	80.62%
8	328	352	93.18%
9	245	329	74.47%
10	256	356	71.91%
11	260	356	73.03%
12	275	360	76.39%
13	308	337	91.39%
14	312	335	93.13%
15	289	335	86.27%
16	288	342	84.21%
17	275	337	81.60%
18	270	354	76.27%
19	288	351	82.05%
20	283	353	80.17%
21	301	355	84.79%
22	299	357	83.75%
23	303	355	85.35%
24	298	354	84.18%
25	283	341	82.99%
26	279	342	81.58%
27	267	345	77.39%
Total	7576	9429	80.43%

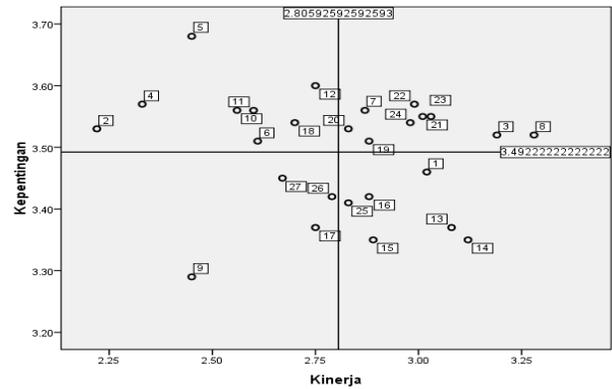
Berdasarkan Tabel VI diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 27 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 80,43%. Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja Pantai Tan Sirdano belum dapat memenuhi harapan pengunjung dikarenakan nilai Tk_i masih berada dibawah 100% dan belum maksimal.

Hasil perhitungan yang terlihat pada Tabel VII diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan pada tingkat kinerja sebesar 2,81 sedangkan diperoleh nilai rata-rata keseluruhan atribut tingkat kepentingan sebesar 3,49. Penjabaran dalam mencari nilai rata-rata tingkat kepentingan pengunjung dan nilai rata-rata tingkat kinerja Pantai Tan Sirdano dapat dilihat pada Tabel VII berikut:

TABEL VII
RATA-RATA KINERJA (\bar{X}) DAN KEPENTINGAN (\bar{Y})

Atribut	Kinerja (\bar{X})	Kepentingan (\bar{Y})
1	3,18	3,87
2	3,12	3,92
3	2,95	3,84
4	3,19	3,95
5	2,91	3,85
6	3,47	3,85
7	2,98	3,89
8	2,96	3,83
9	3,03	3,91
10	2,87	3,66
11	2,47	3,95
12	2,94	3,94
13	2,90	3,88
14	3,33	3,96
15	3,10	3,87
16	2,68	3,71
17	2,83	3,95
18	3,01	3,95
19	2,53	3,94
20	2,94	3,96
21	3,06	3,95
22	3,09	3,96
23	3,06	3,68
24	3,28	3,94
25	2,25	3,96
26	2,77	3,94
27	2,29	3,97
\bar{X} dan \bar{Y}	2,93	3,89

Berdasarkan Skor rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan secara keseluruhan tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan 27 atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang mana saja memiliki nilai rata-rata melebihi skor rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan serta digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius seperti Gambar. 3



Gambar. 3 Diagram Kartesius IPA Berdasarkan Atribut Pantai Tan Sirdano

Pada Kuadran I adalah bagian yang menjabarkan atribut-atribut yang dirasakan sangat penting oleh pengunjung tetapi pada buktinya belum sesuai dengan keinginan pengunjung. Atribut-atribut yang dikategorikan pada kuadran I meliputi: kebersihan di objek wisata Pantai Tan Sirdano, ketersediaan toilet, mushalla, tempat parkir dan wahana permainan, kondisi jalan di sekitar objek wisata Pantai Tan Sirdano, ketanggapan pengelola dalam merespon keluhan pengunjung, kerapihan di objek wisata Pantai Tan Sirdano (termasuk pedagang di dalam wisata Pantai Tan Sirdano).

Kuadran II adalah bagian yang memperlihatkan atribut-atribut yang dirasakan penting oleh pengunjung dan nyatanya sudah sesuai dengan yang diinginkan pengunjung. Atribut yang memuat kuadran II dijabarkan sebagai berikut: kenyamanan di objek wisata Pantai Tan Sirdano, ketersediaan tempat sampah, rumah makan/kuliner di objek wisata Pantai Tan Sirdano, kecepatan pengelola dalam mempromosikan wisata Pantai Tan Sirdano, kejelasan informasi yang diberikan pengelola tentang wisata Pantai Tan Sirdano, keramahan dan kesopanan pengelola dalam melayani pengunjung, kesopanan dan keramahan pelayan rumah makan dalam menyajikan pengunjung, keamanan di wisata Pantai Tan Sirdano dan jaminan rasa aman dalam menggunakan fasilitas (atraksi).

Kuadran III adalah daerah yang menggambarkan atribut-atribut yang dirasakan kurang penting oleh pengunjung. Namun buktinya kinerja pengelola kurang diperhatikan dan tidak terlalu istimewa.

Atribut yang menurut pengunjung ada pada kuadran ini meliputi: ketersediaan toko kebutuhan harian, adanya tempat/sarana penyampaian keluhan, kritik maupun saran terhadap mutu pelayanan, kejujuran dan kesabaran pengelola dalam memberikan pelayanan di Pantai Tan Sirdano.

Kuadran IV adalah daerah yang memuat atribut kualitas pelayanan kurang penting namun dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan bagi pengunjung. Atribut pada kuadran IV prioritasnya adalah sebagai berikut: kesediaan pengelola untuk menghargai, melayani serta mengutamakan kepentingan pengunjung (seperti informasi yang dibutuhkan), kemampuan pengelola dalam menjelaskan berbagai informasi diinginkan dengan baik dan dapat dipahami pengunjung, kemudahan mendapatkan informasi dari pengelola, keindahan alam di objek wisata Pantai Tan Sirdano, biaya masuk terjangkau, kemudahan menuju lokasi wisata Pantai Tan Sirdano.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pengelola wisata Pantai Tan Sirdano berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 70,12% yang berarti bahwa kinerja pengelola belum memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengunjung.

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan IPA, dapat diketahui atribut-atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano adalah kebersihan di objek wisata Pantai Tan Sirdano, ketersediaan toilet, mushalla, tempat parkir dan

wahana permainan, kondisi jalan di sekitar objek wisata Pantai Tan Sirdano, ketanggapan pengelola dalam merespon keluhan pengunjung, kerapihan di objek wisata Pantai Tan Sirdano (termasuk pedagang di dalam wisata Pantai Tan Sirdano).

REFERENSI

- [1] Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- [2] Angella, Martina Minnie dkk. 2017. Persepsi dan Motivasi Wisatawan yang Berkunjung Daya Tarik Wisata Jembong di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Industri Perjalanan Wisata Universitas Udayana*. Vol. 5 No. 2.
- [3] Khotler, Philip. 2002. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [4] Fitriana, Dewi et.al. 2014. Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol 3 No.1
- [5] Nugraha, Taufik. 2007. "Analisis Respon Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Total Buah Segar Bandung Serta Implikasi Bauran Pemasaran". *Tugas Akhir*. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- [6] Septina, K.N.R. 2008. "Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Minuman Teh Siap Minum (Ready To Drink) Merek Teh Botol Sosro Di Jakarta Timur", *Tugas Akhir*, Institusi Pertanian Bogor (IPB), Bogor, Indonesia, Februari 2008.
- [7] Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- [8] Mulya, Eva. 2018. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Wilayah Kerja Sungai Tarab II Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*", *Tugas Akhir*, 137 Hal., Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia, Januari 2018.
- [9] Pratama, Indri Putri. 2019. "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*". *Skripsi*. Universitas Negeri Padang, Padang.