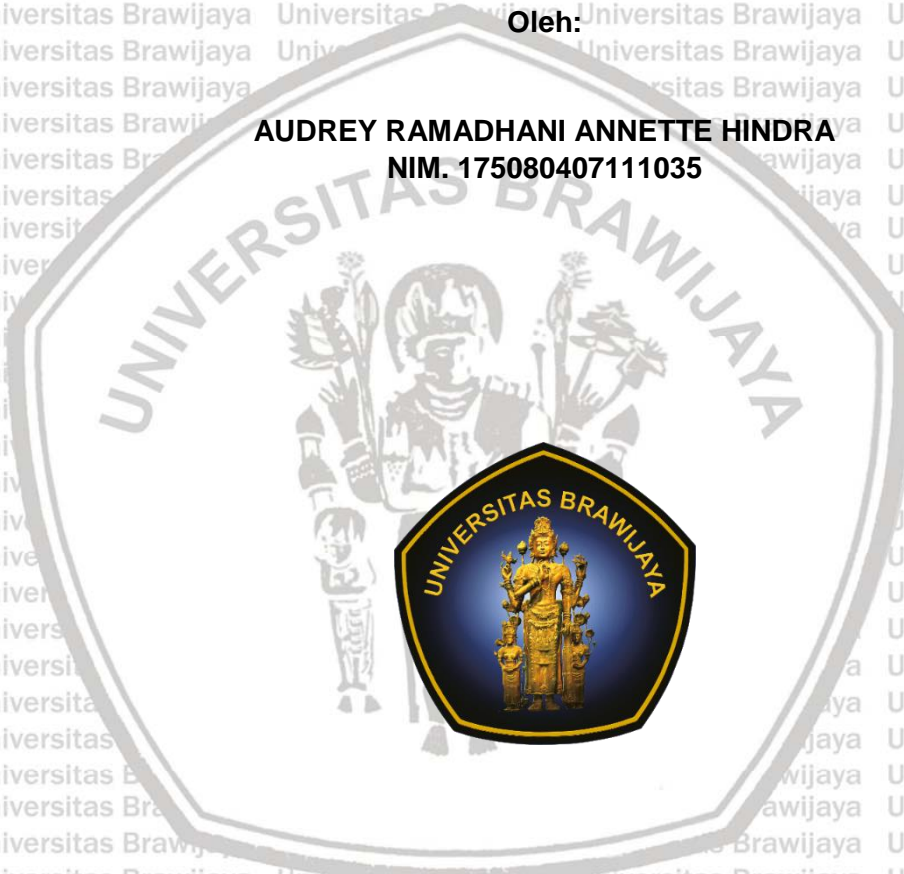


**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN STRATEGI PENGELOLAAN
TAMAN WISATA ALAM MANGROVE ANGKE KAPUK MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

Oleh:

**AUDREY RAMADHANI ANNETTE HINDRA
NIM. 175080407111035**



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2021**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN STRATEGI PENGELOLAAN
TAMAN WISATA ALAM MANGROVE ANGKE KAPUK MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Perikanan
di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Brawijaya**

Oleh:

**AUDREY RAMADHANI ANNETTE HINDRA
NIM. 175080407111035**



**PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2021**



SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN STRATEGI PENGELOLAAN TAMAN WISATA ALAM MANGROVE ANGKE KAPUK MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Oleh:

AUDREY RAMADHANI ANNETTE HINDRA
NIM. 175080407111035

Telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 7 Juli 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengetahui:
Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Perikanan



Dr. Ir. Edi Susilo, MS
NIP. 195912051985031003

Tanggal: 7/21/2021

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP
NIP./NIK. 196104171990031001

Tanggal: 7/20/2021



PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Audrey Ramadhani Annette Hindra

NIM : 175080407111035

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah, tabel, gambar maupun ilustrasi lainnya yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi.

Jika terdapat karya / pendapat / penelitian dari orang lain, maka saya telah mencantumkan sumber yang jelas dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Brawijaya, Malang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Malang, 19 Januari 2021

Audrey Ramadhani

NIM.175080407111035

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Nama Mahasiswa : Audrey Ramadhani Annette Hindra

NIM : 175080407111035

Program Studi : Agrobisnis Perikanan

PENGUJI PEMBIMBING:

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP.

Pembimbing 2 :-

PENGUJI BUKAN PEMBIMBING

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP.

Dosen Penguji 2 : Mochammad Fattah, S.Pi., M.Si.

Tanggal Ujian : 7 Juli 2021



UCAPAN TERIMA KASIH

Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Pada proses penyusunan laporan skripsi ini penulis mendapat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan secara materiil kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, kritik dan juga saran untuk menyempurnakan laporan skripsi ini.
3. Teman – teman seperjuangan, Aziz, Ganya, El, Dinda, dan Afifah yang telah menemani dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Sahabat penulis Maharanianska Azzahra yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam mengerjakan skripsi.

Penulis

RINGKASAN

Audrey Ramadhani Annette Hindra. Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. (dibawah bimbingan **Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP.**)

Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk merupakan salah satu destinasi wisata di wilayah DKI Jakarta. Kawasan mangrove ini merupakan ekosistem mangrove yang terdekat dari pemukiman. Kawasan ini juga merupakan kawasan yang memiliki aksesibilitas baik. Ekosistem mangrove pantai indah kapuk memiliki air payau dan masih terpengaruh oleh pasang surut yang mencerminkan ekosistem yang baik. Namun, kawasan ini memiliki jumlah pengunjung yang berubah – ubah dan tidak menentu. Peningkatan kunjungan wisatawan biasanya terjadi pada hari besar saja.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi tempat wisata pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, dan menganalisis serta merumuskan strategi pengelolaan di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif dan kualitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Sumber data pada penelitian ini diperoleh melalui responden dan jurnal. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui *google form* dan melalui studi dokumen.

Pada lokasi penelitian di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk terdapat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan diantaranya adalah wisata air (perahu dayung, *speed boat*, sepeda air kodok, dan perahu kano), penanaman dan konservasi, *photoshoot*, sewa ruang pertemuan dan juga paket *wedding*, penginapan berupa villa ataupun *camping ground*. Kawasan ini merupakan habitat dari berbagai macam jenis burung perandai dan monyet ekor panjang. Hasil pada penelitian ini diperoleh nilai kepuasan sebesar 87% yang berarti konsumen merasa sangat puas. Sehingga keinginan konsumen sudah terpenuhi dan tergolong sangat puas dengan kinerja yang diberikan pihak TWA Mangrove Angke Kapuk. Sedangkan hasil melalui analisis IPA atribut yang paling banyak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berada di kuadran tiga dimana kuadran tiga tergolong cukup baik karena kinerja perusahaan dianggap sudah memenuhi harapan konsumen.

Strategi pengelolaan pada TWA Mangrove Angke Kapuk didapat melalui analisis IPA. Strategi pengelolaan yang dapat dilakukan pihak TWA Mangrove Angke Kapuk yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan, evaluasi mingguan untuk karyawan secara rutin, memperbaiki fasilitas yang kurang sesuai, dan mendistribusikan sebaran lokasi yang sesuai untuk para petugas keamanan di kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.

Diharapkan untuk Pihak TWA Mangrove Angke Kapuk dapat memperbaiki beberapa faktor faktor yang dianggap masih kurang memuaskan bagi konsumen meskipun tingkat kepuasan konsumen sudah tergolong dalam kategori sangat puas. Faktor faktor tersebut diantaranya adalah Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan masih dianggap kurang oleh konsumen, Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah, Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan, Layanan tepat waktu bagi wisatawan, Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk, Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan, Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan, Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan, dan Penampilan fasilitas yang sesuai. Selain itu pihak TWA perlu meningkatkan inovasi dan aktivitas baru yang dapat menjadikan daya tarik tersendiri yang dapat menarik perhatian para masyarakat untuk berkunjung ke TWA Mangrove Angke Kapuk. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat

menjadikan laporan ini sebagai referensi dan perbandingan penelitian, serta diharapkan dapat mengembangkan laporan ini, dan yang terakhir peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam terkait kepuasan wisatawan dan strategi pengelolaan pada destinasi wisata lainnya.



SUMMARY

Audrey Ramadhani Annette Hindra. Analysis of Consumer Satisfaction and Management Strategy of Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk using Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis methods. (under the guidance of **Prof. Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP.**)

Taman Wisata Alam Mangrove Angke is one of the tourist destinations in the DKI Jakarta area. This mangrove area is the closest mangrove ecosystem to settlements. This area is also an area that has good accessibility. The mangrove ecosystem of the beautiful Kapuk beach has brackish water and is still affected by the tides which reflects a good ecosystem. However, this area has a fluctuating and erratic number of visitors. The increase in tourist visits usually occurs only on certain days.

This study aims to describe the condition of tourist attractions in the Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, analyze the level of consumer satisfaction at the Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, and analyze and formulate management strategies at the Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

This type of research is descriptive research with quantitative and qualitative data. The data analysis method used is the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. Sources of data in this study obtained through respondents and journals. The data collection method used is using a questionnaire distributed through google form and through document studies.

At the research location at the Taman Wisata Alam Mangrove Angke there are several activities that can be done including water tourism (rowing boats, speed boats, frog water bikes, and canoes), planting and conservation, photoshoots, meeting room rentals and also wedding packages, lodging in the form of villas or camping ground. This area is a habitat for various types of shrewd birds and long-tailed monkeys. The results in this study obtained a satisfaction value of 87%, which means that consumers feel very satisfied. So that consumer desires have been fulfilled and are classified as very satisfied with the performance given by TWA Mangrove Angke Kapuk. While the results through the IPA analysis of the attributes that have the most influence on customer satisfaction are in quadrant three where quadrant three is quite good because the company's performance is considered to have met consumer expectations.

The management strategy at TWA Mangrove Angke Kapuk was obtained through IPA analysis. Management strategies that can be carried out by TWA Mangrove Angke Kapuk are providing training to employees, weekly evaluations for employees on a regular basis, repairing facilities that are not suitable, and distributing appropriate locations for security officers in the TWA Mangrove Angke Kapuk area.

It is hoped that the Angke Kapuk Mangrove TWA Party can improve several factors that are considered to be still unsatisfactory for consumers even though the level of consumer satisfaction is classified in the very satisfied category. These factors include: The readiness of TWA Mangrove Angke Kapuk employees in responding to tourists is still considered lacking by consumers, Reliability of TWA Mangrove Angke Kapuk employees in overcoming problems, Willingness of TWA Mangrove Angke Kapuk employees in helping tourists, Timely service for tourists, There are security guards who participate maintain security at TWA Mangrove Angke Kapuk, Employees who prioritize the interests of tourists, Employees who pay attention to tourists, Equality of service provided by employees to tourists, and Appropriate appearance of facilities. In addition, TWA needs to increase innovation and new activities that can make its own attraction that can attract the attention of the public to visit TWA Mangrove Angke Kapuk. For further researchers, it is hoped that this report can be used as a reference and comparison of research, and is expected to be able to develop this report, and finally, further researchers can examine more deeply related to tourist satisfaction and management strategies in other tourist destinations.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang dilimpahkan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Laporan

Skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan

Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan Metode *Customer*

Satisfaction Index dan *Importance Performance Analysis*" sebagai salah satu

syarat untuk meraih gelar sarjana perikanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu

Kelautan, Universitas Brawijaya.

Topik yang akan dibahas pada laporan skripsi ini adalah kepuasan konsumen dan strategi pengelolaan pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke

Kapuk. Laporan ini juga membahas tentang kondisi umum di lokasi penelitian.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kemudian

dianalisis melalui metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance*

Performance Analysis.

Laporan skripsi ini diharapkan dapat menjadi pegangan dalam penelitian

selanjutnya sekaligus menambah wawasan ataupun gambaran dan informasi

mengenai Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam

Mangrove Angke Kapuk. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan

laporan ini. Oleh karena itu, saya berharap kepada berbagai pihak untuk dapat

memberikan masukan yang bersifat membangun untuk menjadikan laporan skripsi

ini lebih baik

Malang, 19 Januari 2021

Audrey Ramadhani

NIM. 175080407111035

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
RINGKASAN.....	iv
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan.....	16
1.4 Kegunaan.....	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Pariwisata.....	24
2.2.2 Wisatawan.....	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.5 Teori <i>Importance Performance Analysis</i>	31
2.2.6 Teori <i>Customer Satisfaction Index</i>	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Sumber Data.....	36



3.3.1 Data Primer	36
3.3.2 Data Sekunder	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1 Kuesioner	38
3.5.2 Studi dokumen	39
3.6 Variabel dan Indikator penelitian	39
3.7 Uji Instrumen Data	40
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas	41
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Importance Performance Analysis	41
3.8.2 Customer Satisfaction Index	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Profil Tempat Penelitian	47
4.1.2 Kondisi umum Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk	50
4.2 Karakteristik Responden	53
4.3 Uji Instrumen Data	57
4.3.1 Uji Validitas	57
4.3.2 Uji reliabilitas	58
4.4 Persepsi dan Harapan Masyarakat sebagai Konsumen pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk	59
4.4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	59
4.4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	65
4.5 Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2. Dokumentasi	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. Variabel dan Indikator penelitian	39
Tabel 3. Nilai skor dengan skala likert	42
Tabel 4. Kriteria Kepuasan Konsumen	45
Tabel 5. Aktivitas di TWA Mangrove Angke Kapuk	51
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kuesioner	57
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	59
Tabel 12. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	59
Tabel 13. Atribut Penelitian pada Kuadran I	61
Tabel 14. Atribut Penelitian pada Kuadran II	62
Tabel 15. Atribut Penelitian pada Kuadran III	63
Tabel 16. Atribut Penelitian pada Kuadran IV	64
Tabel 17. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	65
Tabel 18. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	67
Tabel 19. Atribut Penelitian pada Kuadran I	68
Tabel 20. Atribut Penelitian pada Kuadran II	68
Tabel 21. Atribut Penelitian pada Kuadran III	69
Tabel 22. Atribut Penelitian pada Kuadran IV	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Matrix <i>Importance Performance</i>	31
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	43
Gambar 4. Lokasi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk (Google Maps, 2021).....	46
Gambar 5. Struktur Organisasi Seksi Konservasi Wilayah III.....	48
Gambar 6. Penanaman konservasi mangrove.....	51
Gambar 7. Arena bermain TWA Mangrove Angke Kapuk.....	51
Gambar 8. Penginapan TWA Mangrove Angke Kapuk.....	52
Gambar 9. Perahu Dayung.....	52
Gambar 10. Papan informasi mengenai jenis mangrove.....	52
Gambar 11. Taman hijau TWA Mangrove Angke Kapuk.....	53
Gambar 12. Hasil Diagram Kartesius Analisis IPA.....	61
Gambar 13. Gerbang Kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.....	84
Gambar 14. Denah Kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.....	84
Gambar 15. Danau pada kawasan hutan mangrove.....	85
Gambar 16. Hutan Mangrove pada Kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.....	85
Gambar 17. Perahu Dayung yang terdapat di kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.....	85
Gambar 18. Hutan Mangrove di kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2. Dokumentasi	84



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hutan mangrove termasuk ekosistem dengan produktivitas tinggi. Hutan mangrove diketahui memiliki dekomposisi bahan organik yang tinggi dibanding ekosistem lain, sehingga ekosistem hutan mangrove merupakan mata rantai ekologis yang penting bagi mahluk hidup disekitarnya. Bahan organik yang dimiliki hutan mangrove menjadikan hutan ini sebagai sumber makanan dan tempat tinggal untuk ikan, kepiting, dan udang. Produksi ikan dan udang yang ada di perairan menjadi sangat bergantung dengan hasil produksi yang dihasilkan hutan mangrove. Kelompok moluska juga sering ditemukan berasosiasi dengan tumbuhan penyusun hutan mangrove (Imran, 2016).

Potensi pengembangan jenis wisata di daerah DKI Jakarta yang seringkali diminati adalah ekowisata. Pada daerah pesisir Jakarta Utara terdapat ekosistem mangrove atau vegetasi hutan bakau. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) dan Kementerian Pariwisata telah sepakat untuk mengembangkan daerah tersebut menjadi pariwisata alam berbasis konservasi. Direktorat Jenderal Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem memberikan pernyataan bahwa pemerintah akan menyetujui hal tersebut. Hal ini didasarkan oleh jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah konservasi rata rata pertahunnya mencapai empat juta wisatawan, dan 300.000 diantaranya merupakan wisatawan mancanegara (Ganida, 2016).

Kawasan mangrove yang terletak di Pantai Indah Kapuk, Muara Angke memiliki luas sebesar 95,50 Ha. Kawasan mangrove ini merupakan ekosistem mangrove yang terdekat dari pemukiman. Kawasan ini juga merupakan kawasan

yang memiliki aksesibilitas baik. Ekosistem mangrove pantai indah kapuk memiliki air payau dan masih terpengaruh oleh pasang surut yang mencerminkan ekosistem yang baik. Populasi monyet ekor panjang dan berbagai jenis burung pun seringkali ditemui pada kawasan mangrove ini. Hal ini dapat menjadi parameter ekosistem mangrove yang baik (Setiawan, 2015).

Taman Wisata Alam Mangrove yang terletak di Pantai Indah Kapuk memiliki jumlah pengunjung yang berubah – ubah dan tidak menentu. Peningkatan kunjungan wisatawan biasanya terjadi pada hari besar tertentu seperti pada hari raya lebaran dan hari raya natal. Pada hari kerja dan bulan bulan seperti biasa tidak terlihat ada peningkatan jumlah pengunjung. Letak Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk ini berada di tempat yang cukup strategis. Pihak pengelola memanfaatkan sosial media sebagai strategi pemasaran agar masyarakat dapat mengetahui info terkait hutan mangrove di Pantai Indah Kapuk dan meningkatnya jumlah pengunjung (Nugrahaini, 2020).

Pelayanan para karyawan di Taman Wisata Alam akan mempengaruhi kepuasan wisatawan selama berada di lokasi. Keramahan karyawan, bantuan dari karyawan, dan membuat para wisatawan merasa aman adalah hal yang harus dilakukan oleh karyawan. Hal ini dilakukan karena para pengunjung seringkali berinteraksi dengan karyawan di lokasi tersebut mulai dari penjaga parkir hingga petugas yang sedang keliling. Kualitas pelayanan karyawan di lokasi sangat mempengaruhi tingkat frekuensi kunjungan wisatawan ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk. Sehingga diharapkan karyawan dapat melayani para pengunjung dengan baik (Fitriana, 2017).

Kepuasan wisatawan sangat berpengaruh terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan atribut yang dapat dirasakan secara langsung oleh wisatawan, sehingga dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan wisatawan pada

obyek wisata yang diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan strategi pengelolaan dari TWA Mangrove Angke Kapuk dan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja yang diberikan. Metode yang digunakan pada penelitian ini untuk mengidentifikasi kepuasan wisatawan adalah *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

Menurut Putra (2019) menyatakan bahwa Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan rangkaian atribut layanan yang dinilai untuk dievaluasi melalui tingkat kepentingan masing – masing atribut menurut konsumen. Metode IPA juga memberikan pandangan terhadap kinerja pada masing – masing atribut.

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan dengan tingkat kinerja kualitas layanan.

Menurut Anggraini *et al.*, (2014) Keunggulan pada metode IPA ada berbagai macam diantaranya hasilnya yang lebih mudah untuk diartikan, skala yang mudah dimengerti, biaya yang cukup rendah, dan metode ini dapat menunjukkan atribut jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen.

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Metode CSI menggunakan teknik pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur (Lodhita, 2014). Metode CSI dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari perusahaan yang diteliti. Menurut Anggraini *et. al* (2014) Metode CSI memiliki sejumlah keunggulan diantaranya lebih efisien karena tidak hanya mengukur indeks kepuasan, tetapi sekaligus memperoleh informasi dengan atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan, dan juga sangat sederhana. Selain itu metode CSI juga menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditentukan rumusan masalah yang akan dibahas di penelitian ini yaitu :

1. Bagaimakah kondisi tempat wisata yang terdapat pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen sebagai wisatawan di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk?
3. Bagaimanakah strategi pengelolaan yang ada di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dapat dirumuskan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mendeskripsikan kondisi tempat wisata pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.
3. Menganalisis dan merumuskan strategi pengelolaan wisata di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

1.4 Kegunaan

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan evaluasi dan mengembangkan kebijakan tentang bagaimana kualitas

pelayanan pada wisata ini dapat memberikan kepuasan terhadap para pengunjung.

2. Perguruan tinggi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan wisatawan dan strategi pengelolaan.

3. Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat digunakan sebagai ilmu pengetahuan mengenai kepuasan wisatawan yang terkait dengan kualitas pelayanan dan strategi pengelolaan.



BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepuasan wisatawan telah banyak dilakukan oleh peneliti

– peneliti sebelumnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu tentang kepuasan wisatawan :

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang”.

Penelitian ini dilakukan oleh Eka Rosyidah Aprilia pada tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatori.

Metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuisisioner dengan objek penelitian sebanyak 113 wisatawan yang pernah berwisata ke Pantai Balekambang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang mencakup uji F dan uji T.

Variabel yang ada pada penelitian ini terdiri dari dua variabel independen yaitu daya tarik wisata (X_1) dan fasilitas layanan (X_2) serta satu variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan (Y). Berdasarkan hasil dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan secara bersamaan dan dapat diterima. Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan dan dapat diterima. Pengaruh Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan dan dapat diterima.

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu).” Penelitian ini dilakukan oleh Sopyan pada tahun 2015. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung dan minat berkunjung ulang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan objek penelitian sebanyak 385 wisatawan yang pernah mengunjungi Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Variabel yang ada pada penelitian ini terdiri dari dua variabel independen yaitu Daya Tarik Wisata (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) serta dua variabel dependen yaitu Minat Berkunjung Ulang (Y_1) dan Kepuasan Pengunjung (Y_2). Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan wisatawan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang, variabel daya tarik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, variabel daya tarik berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang pengunjung.

Penelitian ini dilakukan oleh Amirul dan Iskandarsyah pada tahun 2019. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Citra Tujuan Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Weh Sabang”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Citra Tujuan Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Weh Sabang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode

pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner yang berjumlah 100 responden yang pernah berkunjung ke Pulau Weh Sabang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Variable yang ada pada penelitian ini terdiri dari empat variable independen yaitu Ekspektasi (X_1), Persepsi Kualitas (X_2), Persepsi Nilai (X_3), dan Citra Tujuan Wisata (X_4) serta satu variable dependen Kepuasan Wisatawan (Y). Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Ekspektasi dan Citra Tujuan Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan. Persepsi Kualitas dan Nilai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan, dan Persepsi Nilai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan.

Penelitian ini dilakukan oleh Afsah Indah Maulidah pada tahun 2019. Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Merk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi Kasus Di Clungup Mangrove Conservation, Malang)." Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tarik wisata, citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan di CMC dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas wisatawan dalam berkunjung ke CMC. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner dan wawancara langsung dengan pengunjung, masyarakat sekitar, dan pihak CMC.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan model *Partial Least Square* (PLS).

Variabel yang ada pada penelitian ini terdiri dari empat variabel independen

yaitu Daya Tarik Wisata (X_1), Citra Merk (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3), dan Harga (X_4) serta dua variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan (Y_1) dan Loyalitas Wisatawan (Y_2). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan harga Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung sedangkan Daya Tarik Wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya hasil menunjukkan bahwa citra merek dan kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengunjung sedangkan daya tarik wisata, kualitas pelayanan, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung dan kepuasan pengunjung berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Penelitian ini dilakukan oleh Stella Alvianna pada tahun 2017. Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menyebarkan kuisisioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Air Wendit. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda yang diikuti dengan pengujian hipotesis.

Variabel pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen yaitu Harga (X_1), Produk (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan (Y). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa harga, produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan silmutan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Nama Penulis	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1.	<p>Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang.</p> <p>Nama penulis : Eka Rosyidah Aprilia</p> <p>Tahun Penelitian : 2017</p>	<p>Jenis penelitian: Kuantitatif eksplanatori</p> <p>Metode pengambilan sampel : <i>probability sampling</i> dengan teknik <i>simple random sampling</i>.</p> <p>Objek penelitian : 113 pengunjung Pantai Balekambang</p> <p>Metode analisis : Analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji T dan uji F)</p>	<p>Berdasarkan hasil dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan secara bersamaan dan dapat diterima. Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan dan dapat diterima. Pengaruh Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh signifikan dan dapat diterima.</p>
2.	<p>Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu)</p> <p>Nama Penulis : Sopyan</p> <p>Tahun Penelitian : 2015</p>	<p>Jenis Penelitian : deskriptif kuantitatif.</p> <p>Metode pengambilan sampel : <i>non probability sampling</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i>.</p> <p>Objek penelitian : 385 wisatawan yang pernah mengunjungi Cagar Budaya Gedung Lawang Sewu.</p> <p>Metode Analisis : analisis linear berganda.</p>	<p>Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan wisatawan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang, variabel daya tarik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, variabel daya tarik berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang, variabel kualitas pelayanan</p>

			berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang pengunjung.
3.	<p>Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Citra Tujuan Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Weh Sabang</p> <p>Nama Penulis : Amirul Azhar dan Iskandarsyah</p> <p>Tahun Penelitian : 2019</p>	<p>Jenis Penelitian : deskriptif kuantitatif</p> <p>Metode pengambilan sampel : <i>non probability sampling</i></p> <p>Objek penelitian : 100 responden yang pernah berwisata ke Pulau Weh Sabang.</p> <p>Metode Analisis : analisis regresi berganda</p>	<p>Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Ekspektasi dan Citra Tujuan Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan. Persepsi Kualitas dan Nilai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan, dan Persepsi Nilai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan.</p>
4.	<p>Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Merk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi Kasus Di Clungup Mangrove Conservation, Malang)</p> <p>Nama Penulis : Afsah Indah Maulidah</p> <p>Tahun Penelitian : 2019</p>	<p>Jenis penelitian : eksplanatori kuantitatif.</p> <p>Metode pengambilan sampel : <i>non probability sampling</i> dengan teknik <i>simple random sampling</i>.</p> <p>Objek penelitian : pengunjung CMC, masyarakat sekitar, dan pihak CMC.</p> <p>Metode analisis data : <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) dengan model <i>Partial Least Square</i> (PLS).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan harga Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung sedangkan Daya Tarik Wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya hasil menunjukkan bahwa citra merek dan kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengunjung sedangkan daya tarik wisata, kualitas pelayanan, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung dan kepuasan</p>

			pengunjung berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengunjung.
5.	Analisis Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang Nama Penulis : Stella Alvianna Tahun Penelitian : 2017	Jenis Penelitian : deskriptif kuantitatif Metode pengambilan sampel: <i>non probability sampling</i> dengan teknik <i>accidental sampling</i> . Objek penelitian : pengunjung yang ada pada Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. Metode analisis: analisis regresi linier berganda yang diikuti dengan pengujian hipotesis.	Berdasarkan Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa harga, produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pariwisata

Menurut Utama (2017) menyatakan Pariwisata adalah sebuah kegiatan yang menyediakan jasa dan menyelenggarakan objek dan daya tarik dari lokasi tersebut. Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Aprilia (2017) Pariwisata merupakan rangkaian kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan diluar rutinitas dan domisili mereka. Pariwisata biasanya dilakukan untuk tujuan berbisnis, berlibur dan lainnya yang bersifat sementara. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan selama berwisata berasal dari masyarakat, pemerintah, dan pengusaha.

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana dilakukan secara individu ataupun berkelompok. Dari satu tempat ke tempat lain yang bertujuan untuk mencari hiburan semata. (Sinaga, 2012). Pariwisata menjadi salah satu sektor yang mulai diperhatikan di negara maju maupun berkembang, termasuk Indonesia. Indonesia memiliki sumber daya alam dan keanekaragaman budaya yang berpotensi untuk dimanfaatkan. Berdasarkan sumberdaya alam yang tersedia, pariwisata adalah sector yang dianggap paling berpotensi dan layak untuk dikelola dan dikembangkan secara maksimal. (Gunawan *et. al.*, 2016)

Menurut Ridwan (2020), suatu perjalanan yang bisa dianggap sebagai wisata adalah jika memenuhi keempat persyaratan yang diperlukan diantaranya adalah :

1. Harus bersifat sementara.
2. Tidak bekerja yang dapat menghasilkan upah maupun bayaran.
3. Tujuan perjalanan adalah untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.
4. Harus bersifat sukarela atau tanpa paksaan.

Jadi dapat disimpulkan pariwisata adalah suatu kegiatan atau perjalanan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu dan bertujuan untuk mencari hiburan.

2.2.2 Wisatawan

Wisatawan adalah bagian dari dunia pariwisata. Wisatawan berasal dari kata "Wisata" dalam Bahasa sansekerta berarti perjalanan atau "travel" dalam Bahasa Inggris. Dalam Bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman dalam memakai akhiran "wan" untuk menunjukkan profesi atau kedudukan seseorang.

Jadi wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan dalam pengertian ini.

Wisatawan sangat beragam dan bersifat umum dari tua, muda, asing, nusantara

dan semuanya memiliki keinginan dan harapan yang berbeda juga. (Wolah, 2016)

Menurut Purwanti (2014), wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan dalam kurun waktu tertentu untuk mencari kesenangan dan menikmati obyek wisata. Wisatawan biasanya melakukan kegiatan rekreasi untuk bersantai, beristirahat, dan bersenang – senang. Hal ini dilakukan untuk mengembalikan dan menambah kesegaran dan kesehatan secara jasmani maupun rohani. Akibat dari aktivitas dan rutinitas sehari – hari. Wisatawan atau yang sering disebut juga sebagai *tourist* memiliki batasan yang bervariasi dari yang umum hingga khusus.

Menurut Pebrianta (2020), Jenis – Jenis Wisatawan dibagi menjadi dua yaitu:

a) Wisatawan Domestik

Wisatawan domestik adalah wisatawan yang berasal dari domisili suatu negara yang melakukan perjalanan ke kota – kota yang berada di negara asalnya sendiri. Terdapat tiga jenis pengunjung domestik yaitu :

1. Wisatawan atau pengunjung rutin yang berdomisili dekat lokasi tersebut yang memiliki tujuan seperti mengunjungi kerabat dan membeli barang – barang tertentu.
2. Wisatawan dari luar provinsi atau luar kota yang lewat atau transit dan mengunjungi lokasi wisata.
3. Wisatawan domestik yang secara khusus melakukan perjalanan wisata ke suatu lokasi dengan tujuan mengunjungi tempat itu secara pribadi.

b) Wisatawan Mancanegara

Wisatawan Mancanegara adalah wisatawan yang berasal dari negara luar domisili / tempat tinggalnya. Terdapat tiga jenis wisatawan mancanegara yaitu :

1. Wisatawan yang suka petualangan dan memiliki minat khusus pada kebudayaan dan kehidupan di pedesaan. Biasanya wisatawan ini mengunjungi kampung yang sepi dan jarang warga asing.
2. Wisatawan yang berkelompok. Wisatawan ini berasal dari biro perjalanan dan biasanya tidak tinggal di dalam kampung.
3. Wisatawan yang mengunjungi dan tinggal di dalam kampung dengan tujuan merasakan kehidupan diluar komunitas sehari – harinya.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai harapan konsumen. Kualitas pelayanan termasuk bagian penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan agar dapat bersaing demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Seiring dengan perkembangan jaman, konsumen saat ini semakin kritis dalam memilih dan membeli suatu produk. Konsumen memilih produk yang berkualitas dan sesuai dengan harga yang dibayar maupun kualitas pelayanan yang memuaskan. (Maulana, 2016)

Keberadaan sumberdaya manusia berperan penting dalam pengembangan pariwisata. Sumberdaya manusia pada bidang pariwisata mencakup pekerja (*employee*) ataupun wisatawan (*tourist*). Pekerja di bidang pariwisata dapat berupa sumberdaya manusia di lembaga pemerintah, pengusaha yang menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, ataupun ahli yang ikut serta

dalam mengamati, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas kepariwisataan.

Masyarakat disekitar kawasan wisata, meskipun bukan termasuk dalam kategori tersebut tetapi masyarakat ikut serta dalam menentukan kenyamanan dan kepuasan para turis di kawasan tersebut (Setiawan *et. al* 2016)

Menurut Sriwidodo *et. al* 2012, ada lima faktor penentu kualitas jasa pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Dapat diartikan bahwa perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesadaran untuk membantu dan melayani pelanggan dan memberi pelayanan dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berhubungan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

3. *Assurance* (kepastian) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menciptakan kepercayaan konsumen, dimensi ini sangat penting pada kualitas pelayanan karena memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi.

4. *Empathy* (empati) adalah kepedulian perhatian yang di berikan pelayanan secara pribadi kepada pelanggan. Inti dari dimensi ini adalah untuk menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan secara langsung.

5. *Tangible* (berwujud) dapat berupa penampilan, fasilitas, fisik, pegawai, peralatan, dan material. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang diterima oleh konsumen.

Menurut Prakash dan Mohanty (2012) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan meningkatnya kepentingan terhadap kualitas layanan,

serta banyak industri, perusahaan, dan individual yang telah mendefinisikan ruang lingkup konsep kualitas layanan dan kerangka kerja yang mendefinisikan bidang tersebut. Pertama, konsep kualitas layanan dikembangkan sebagai suatu respon seiring dengan pesatnya pertumbuhan industri jasa yang berakibat pada perubahan perekonomian dunia. Kedua, kualitas layanan disadari sebagai bisnis yang sangat penting dalam industri manufaktur dan teknologi informasi. Ketiga, permintaan akan konsep yang lebih spesifik dalam pemasaran jasa datang dari deregulasi industri dan jasa professional.

2.2.4 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah suatu perbandingan atas sesuatu yang diharapkan oleh seseorang dengan sesuatu yang telah diterima. Jika yang didapat oleh seseorang melebihi apa yang diharapkan maka, orang tersebut berhasil meraih kepuasan. Sebaliknya jika apa yang diharapkan seseorang belum didapatkan, maka orang itu tidak bisa dikategorikan mendapat kepuasan. Hal ini adalah salah satu indikator penting dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi mempertahankan dan bersaing dalam dunia bisnis (Guspul, 2014).

Kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Adanya minat kunjungan ulang disebabkan oleh pengaruh dari kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pariwisata. Mengukur kepuasan wisatawan merupakan hal yang penting bagi industry pariwisata dalam mengevaluasi kinerja. Alat ukur kepuasan wisatawan bisa berupa keluhan atau *feedback* dari wisatawan itu tersendiri. Jika bidang pariwisata dapat memberikan daya tarik wisata yang unik maka akan mampu memberikan kepuasan bagi wisatawan. (Gayatri, 2019)

Menurut Tjiptono (2014), mengatakan bahwa pengukuran kepuasan konsumen terdiri dari enam konsep yaitu :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan

Dapat diketahui pada konsep ini, cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu dapat dilakukan secara langsung menanyakan kepada konsumen tentang seberapa puas mereka terhadap produk dan jasa dari perusahaan.

2. Dimensi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan diukur dengan empat langkah yaitu mengidentifikasi dimensi kepuasan pelanggan, meminta pelanggan untuk menilai secara langsung produk/jasa dari perusahaan tersebut, meminta pelanggan untuk menilai produk/jasa berdasarkan item yang sama dan yang terakhir meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang terpenting dalam menilai kepuasan pelanggan.

3. *Confirmation of expectations*

Confirmation of expectations yang berarti konfirmasi harapan merupakan kepuasan yang diukur berdasarkan kesesuaian ataupun ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk dan jasa perusahaan.

4. *Repurchase intention*

Niat beli ulang dalam konsep ini berarti menanyakan pelanggan secara langsung mengenai menggunakan kembali jasa atau membeli kembali produk dari perusahaan ini lagi.

5. *Willingness to recommend*

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk dan jasa kepada orang terdekat mereka.

6. *Customer dissatisfaction*

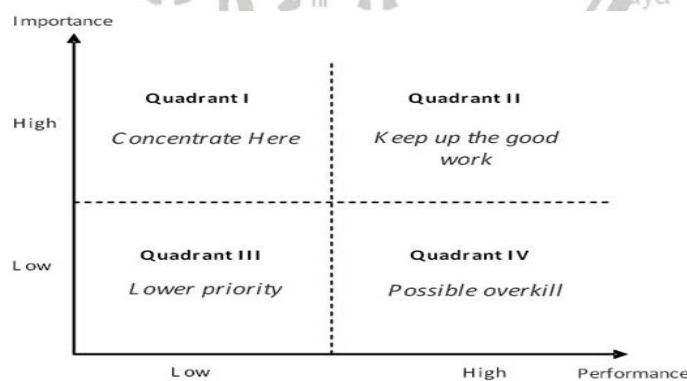
Ketidakpuasan konsumen biasanya meliputi pengembalian produk, kritik dari

konsumen, biaya garansi, dan penarikan kembali produk dari pasar.

2.2.5 Teori *Importance Performance Analysis*

Important Performance Analysis (IPA) berfungsi untuk memberikan informasi tentang faktor pelayanan menurut konsumen. Faktor – faktor tersebut merupakan faktor yang dianggap konsumen akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Faktor tersebut juga dianggap perlu ditingkatkan apabila belum terlaksana dengan baik. Data yang ditampilkan berupa pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada grafik sehingga memudahkan dalam pengartian dan masukan untuk perusahaan secara mudah (Santoso *et. al* 2015)

Menurut Tjiptono (2011) memberikan penjelasan bahwa metode IPA pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James 1977 pada artikel mereka yang berjudul “*Importance Performance Analysis*” dalam *Journal of Marketing*. Metode ini para responden diminta untuk memberikan nilai terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari perusahaan. Kemudian nilai yang sudah didapatkan akan dianalisis menggunakan matrix IPA dimana sumbu X mewakili persepsi dan sumbu Y mewakili harapan. Hasil yang didapatkan akan diterjemahkan sesuai empat kuadran pada Gambar 1. berikut :



Gambar 1. Matrix *Importance Performance*

Interpretasi dari Matrix *Importance Performance* tersebut adalah :

1. Quadrant I (*Concentrate here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang penting dimata konsumen tetapi kinerja perusahaan belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja demi memberikan kepuasan untuk pelanggan.

2. Quadrant II (*Keep up the good work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang penting dimata konsumen dan kinerja perusahaan sudah memuaskan sehingga pihak perusahaan harus bisa mempertahankan kinerjanya.

3. Quadrant III (*Lower priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan bagi konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap faktor tersebut.

4. Quadrant IV (*Possible overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang dianggap tidak penting bagi konsumen sehingga perusahaan sebaiknya mengalokasikan sumberdaya kepada faktor yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

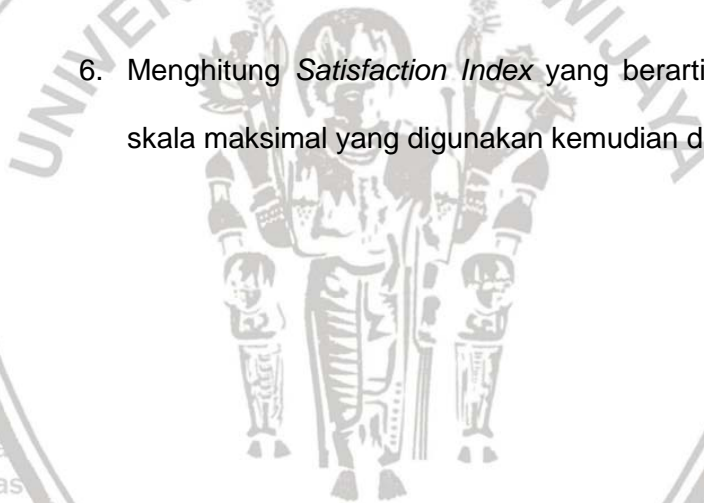
2.2.6 Teori *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index adalah metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Metode CSI menggunakan tingkat kepentingan dari atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Hasil dari pengukuran metode CSI dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan peningkatan pelayanan kepada pelanggan. (Efendi, 2020) CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang berfokus tingkat kepentingan dari atribut yang diukur (Syukri, 2014)

Menurut Amran (2012) Ada beberapa tahap yang dilakukan untuk mengukur

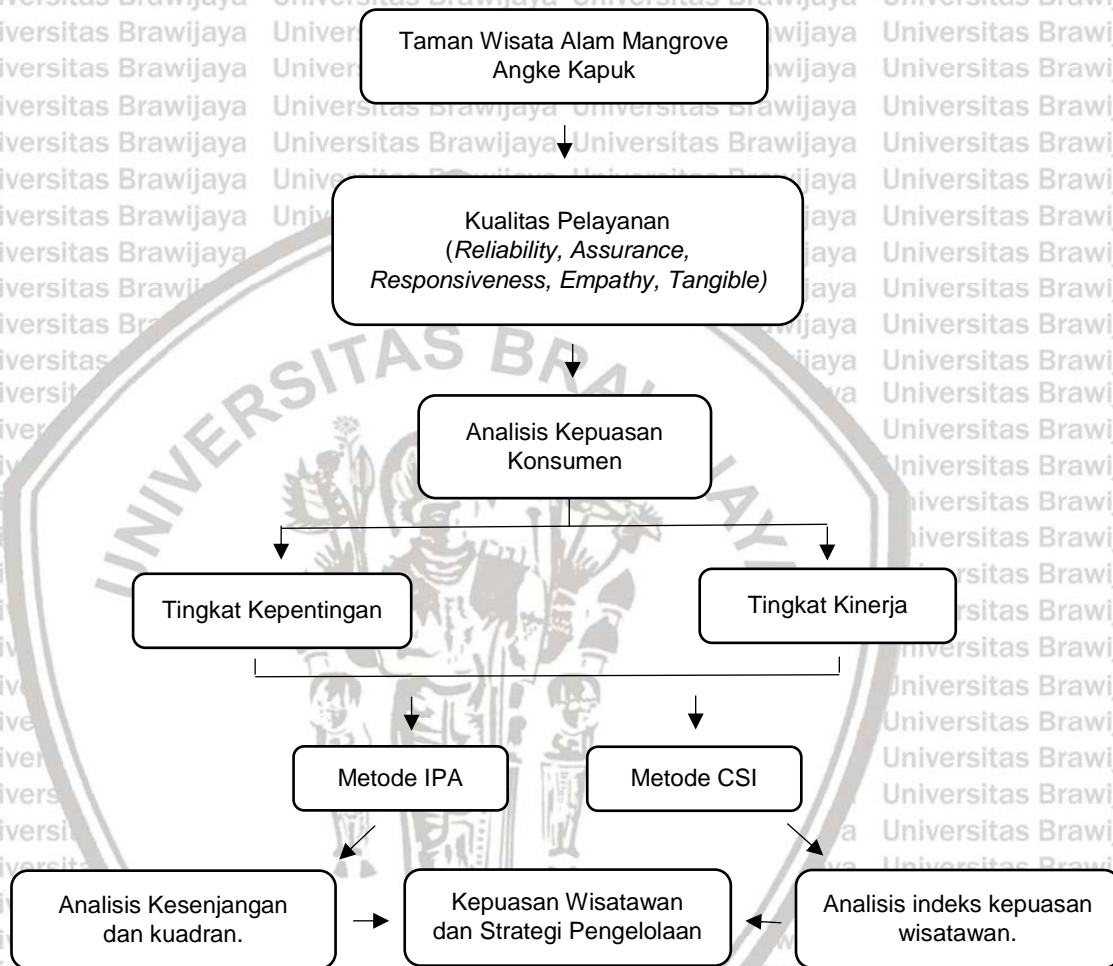
Customer Satisfaction Index yaitu :

1. Menghitung MSS yaitu nilai rata – rata dari tingkat kepuasan.
2. Menghitung MIS yaitu nilai rata – rata dari tingkat kepentingan.
3. Menghitung *Weighted Factor* yang berarti mengubah nilai rata – rata tingkat kepentingan menjadi persentase. Sehingga didapatkan total *Weighting Factor* 100%.
4. Menghitung *Weighting Score* yang berarti nilai perkalian antara nilai rata – rata tingkat kinerja dengan *Weighting Factor*.
5. Menghitung *Weighted Total* yang berarti menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut.
6. Menghitung *Satisfaction Index* yang berarti *Weighted Total* dibagi skala maksimal yang digunakan kemudian dikali 100%.



2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu dan landasan teori diatas, terbentuklah kerangka pemikiran pada penelitian ini yang dapat dilihat seperti Gambar 2 dibawah berikut ini.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dijadikan objek penelitian. Penelitian ini berlokasi di Taman Wisata Alam Mangrove yang beralamat di Jl. Garden House No 4, Kelurahan Kamal Muara, Kecamatan Penjaringan, Kota Jakarta Utara Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2021.

Lokasi pada penelitian ini merupakan tempat wisata sekaligus tempat konservasi ekosistem mangrove.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada laporan skripsi ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Rukajat (2018), Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memberikan penjelasan tentang keadaan nyata dan realistik secara sistematis seputar fenomena yang diteliti pada saat penelitian tersebut di ambil.

Beberapa ciri dari penelitian deskriptif adalah menguji dan menjelaskan hubungan dari masalah yang diangkat pada penelitian tersebut.

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menyetarakan hasil penelitian agar dapat digunakan untuk memberikan pandangan temuan pada penelitian.

Penelitian kuantitatif digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif dimulai dengan teori dan hipotesis (Abdullah, 2018).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh informasi lebih terperinci melalui tahapan – tahapan dengan pendekatan kuantitatif yang meliputi teori dan hipotesis. Variabel yang

digunakan pada penelitian ini adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama pada penelitian tersebut. Data primer menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara maupun observasi atau menggunakan instrument pengukuran khusus yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Data primer biasanya diperoleh saat penelitian berupa hasil interview, observasi, prosedur dan teknik pengambilan data (Azwar, 2013).

Data primer adalah data yang diambil langsung dari narasumber. Narasumber pada penelitian ini adalah responden yang mengisi kuesioner. Data primer pada penelitian ini adalah tanggapan pengunjung mengenai pelayanan pihak TWA Mangrove Angke Kapuk dan kepuasan yang dirasakan pengunjung.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak secara langsung dari narasumbernya. Data sekunder didapat dengan cara mengumpulkan dokumen resmi yang terkait dengan hal hal yang diteliti. Data sekunder biasanya diperoleh melalui internet dan buku. (Pratama, 2015)

Data sekunder yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah tugas fungsi dan pokok pada Balai Konservasi dan Sumberdaya Alam DKI Jakarta dan kondisi lokasi penelitian,

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Fitria (2019), Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang memiliki ciri – ciri tertentu untuk diteliti. Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Semua elemen yang ada pada wilayah penelitian (Kusmanto, 2014).

Populasi pada penelitian ini adalah warga Indonesia yang pernah berkunjung ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk untuk berwisata.

3.4.2 Sampel

Sampel atau subset populasi adalah perwakilan dari populasi yang ditentukan oleh penelitian. Sampel diambil dan diteliti untuk menarik kesimpulan yang digeneralisasikan untuk seluruh populasinya. Generalisasi sampel yang diambil akan dianggap sama dengan populasi dimana sampel itu diambil (Dewanto, 2019). Sedangkan Menurut Sugiyono (2013), pengertian sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dengan menggunakan prosedur tertentu.

Pada penelitian ini rumus pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Lemeshow 1997:

$$n = \frac{p(1-p) \left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2}{D^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

p = maksimum estimasi (0,5)

Z = tingkat kepercayaan (95%)

Maka didapatkan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{0,5(1-0,5)(1,96)^2}{0,1}$$

$$n = 96$$

Sehingga dapat disimpulkan hasil dari perhitungan menggunakan rumus lemeshow adalah 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik sampling pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan *purposive sampling*.

Teknik *non probability sampling* adalah suatu teknik yang tidak memberikan peluang yang sama pada suatu populasi untuk dijadikan sampel. Pada penelitian ini jenis teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. *Purposive sampling* ditentukan melalui beberapa syarat. Syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi sampel pada penelitian ini yaitu :

- WNI yang minimal berusia 17 tahun.
- Mengunjungi TWA Mangrove Angke Kapuk dalam satu tahun terakhir.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara penulis mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dan studi dokumen.

3.5.1 Kuesioner

Menurut Agung (2012), menyatakan bahwa Metode kuesioner atau angket adalah cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian dengan cara mengirimkan daftar pertanyaan kepada subjek penelitian atau responden. Kuesioner pada penelitian ini akan disebarakan secara *online* melalui *google form* dan diisi oleh orang yang sudah pernah mengunjungi TWA

Mangrove Angke Kapuk. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala likert.

3.5.2 Studi dokumen

Menurut Pratama (2020), Dokumen adalah beberapa catatan dari peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya lainnya dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya seperti sejarah kehidupan, biografi, kebijakan ataupun catatan harian. Dokumen yang berbentuk gambar dapat berupa foto ataupun sketsa. Dokumen yang berbentuk karya biasanya berupa karya seni berupa patung, film, dan lain lain. Studi dokumen yang digunakan pada penelitian ini adalah mengumpulkan informasi – informasi yang ada di internet seperti *website* TWA Mangrove ataupun data – data dari penelitian terdahulu yang sudah dikumpulkan.

3.6 Variabel dan Indikator penelitian

Variabel merupakan segala hal yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan mendapat informasi yang berkaitan dengan penelitian dan kemudian diambil kesimpulannya. Indikator merupakan karakteristik yang digunakan untuk mengindikasikan sesuatu pada bidang tertentu. Berikut merupakan variabel dan indicator dari penelitian ini yang akan disajikan pada Tabel 2, berikut.

Tabel 2. Variabel dan Indikator penelitian.

Variabel Penelitian	Indikator
<i>Reliability</i>	1.Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
	2.Keandalan dalam mengatasi masalah
	3.Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
<i>Responsiveness</i>	4.Kesediaan membantu wisatawan.
	5.Kesiapan merespon wisatawan.
	6.Layanan tepat waktu bagi wisatawan.

<i>Assurance</i>	7.Karyawan berperilaku sopan.
	8.Membuat wisatawan selalu merasa aman.
	9.Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di wilayah TWA Angke Kapuk.
<i>Empathy</i>	10.Mengutamakan kepentingan wisatawan.
	11.Memberikan perhatian kepada wisatawan.
	12.Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan.
<i>Tangibles</i>	13.Penampilan fasilitas yang sesuai.
	14.Karyawan yang berpakaian sopan dan professional.
	15.Keindahan ekosistem mangrove di TWA Angke Kapuk.

3.7 Uji Instrumen Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Janna dan Herianto (2021), Uji Validitas berfungsi untuk menetapkan kevalidan suatu alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian. Alat ukur yang dimaksud merupakan pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner. Sehingga sebuah kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Rumus perhitungan uji validitas :

$$r = \frac{N(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1 \cdot \sum Y_1)}{\sqrt{[(N\sum X^2 - (\sum X)^2)[N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien validitas

N = Jumlah responden

X = Skor item soal

Y = Skor total soal

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Rahmawati (2019) Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan alat ukur. Ketepatan dinilai melalui analisis statistic untuk mengetahui measurement error atau salah ukur. Suatu instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Rumus perhitungan uji reliabilitas :

$$r_i = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrumen

k = Banyak pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varian soal

3.8 Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh akan dianalisis menggunakan dua alat analisis diantaranya adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.8.1 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis adalah alat analisis yang digunakan untuk membandingkan antara pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang diharapkan. Pada pengukuran IPA dibutuhkan jawaban dari responden tentang tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari objek penelitian. Metode IPA memberikan penjelasan melalui grafik dua dimensi

diagram kartesius dimana sumbu X mewakili tingkat kinerja dan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan. Pengukuran *Importance Performance Analysis* pada penelitian ini menggunakan skala likert. Penjelasan skala likert akan disajikan pada Tabel 3. berikut

Tabel 3. Nilai skor dengan skala likert.

Skala	Tingkat kinerja	Tingkat kepentingan
5	Sangat baik	Sangat penting
4	Baik	Penting
3	Cukup baik	Cukup penting
2	Kurang baik	Kurang penting
1	Tidak baik	Tidak penting

Berikut adalah tahapan yang dilakukan dalam menggunakan metode IPA, yaitu mengukur tingkat kesesuaian responden dengan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor kinerja perusahaan.

Yi = Skor kepentingan perusahaan.

Selanjutnya adalah menghitung rata – rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{Xi} = Skor rata rata tingkat kinerja atribut.

\bar{Y}_i = Skor rata rata tingkat kepentingan atribut.

n = Jumlah responden.

Kemudian menghitung rata – rata seluruh atribut tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai batas pada diagram kartesius.

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{k} \quad \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata – rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

\bar{y} = Rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut.

k = Jumlah atribut.

Langkah terakhir adalah memasukan hasil tersebut kedalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian yang akan disajikan pada Gambar 3.

		Kepentingan	
		Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
Y		A	B
		Prioritas Rendah	Prioritas Berlebihan
		C	D
		X Kinerja (kenyataan)	

Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

- Kuadran A : Pada kuadran ini merupakan wilayah yang memiliki faktor – faktor yang menurut pelanggan penting namun belum terlaksana dengan baik sehingga tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah. Variabel yang termasuk dalam kuadran

A masih harus ditingkatkan lagi.

- Kuadran B : Pada kuadran ini menunjukkan wilayah yang dianggap penting dan sudah terlaksana sesuai harapan pelanggan sehingga di titik ini perusahaan harus mempertahankannya.
- Kuadran C : Pada kuadran ini menunjukkan wilayah yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga dianggap biasa saja. Variabel yang termasuk pada kuadran ini sebaiknya dipertimbangkan kembali.
- Kuadran D : Pada kuadran ini menunjukkan wilayah yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun kinerja yang diberikan terlalu berlebihan. Hal ini sebaiknya dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya..

3.8.2 Customer Satisfaction Index

Metode *Customer Satisfaction Index* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Langkah langkah untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) yang berarti nilai rata – rata dari tingkat kepentingan dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang berarti nilai rata – rata dari tingkat kepuasan dengan rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

3. Menghitung *Weight Factors* (WF) yang berarti persentase dari nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus :

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

4. Menghitung *Weight Score* yang berarti perkalian antara *Weight Factors* dengan *Mean Satisfaction Score* dengan rumus :

$$WSi = WFi \times MSSi$$

5. Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung menggunakan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Keterangan:

n = Jumlah responden.

Yi = Nilai kepentingan atribut ke-i.

Xi = Nilai kinerja ke-i.

p = Jumlah atribut kepentingan.

i = Atribut ke-i.

Pada Tabel 4. berikut merupakan kriteria kepuasan konsumen yang diukur menggunakan persentase.

Tabel 4. Kriteria Kepuasan Konsumen

Nilai CSI	Kriteria CSI
81% – 100%	Sangat Puas
66% – 80%	Puas

51% – 65%	Cukup Puas
35% – 50%	Kurang Puas
< 34%	Tidak puas

Setelah mendapatkan hasilnya, langkah selanjutnya adalah menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan kriteria CSI sesuai Tabel 4 diatas dan menyimpulkan seberapa puas tingkat kepuasan wisatawan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada laporan skripsi ini berada di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk di Jl. Garden House No 4, Kelurahan Kamal Muara, Kecamatan Penjaringan, Kota Jakarta Utara Provinsi DKI Jakarta. Taman Wisata



Gambar 4. Lokasi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk (Google Maps, 2021)

Alam Mangrove Angke Kapuk memiliki batasan yaitu sebelah barat dengan tambak Dinas Perikanan. Sebelah selatan berbatasan dengan tanah penduduk dan akses menara. Sebelah timur berbatasan dengan hutan lindung dan Pantai Indah Kapuk dan sebelah utara berbatasan dengan pantai. Secara geografis Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk berada di 106°43' - 106°45' Bujur Timur dan 6°05' - 6°07' Lintang Selatan. Denah lokasi penelitian ini disajikan pada Gambar 4. berikut

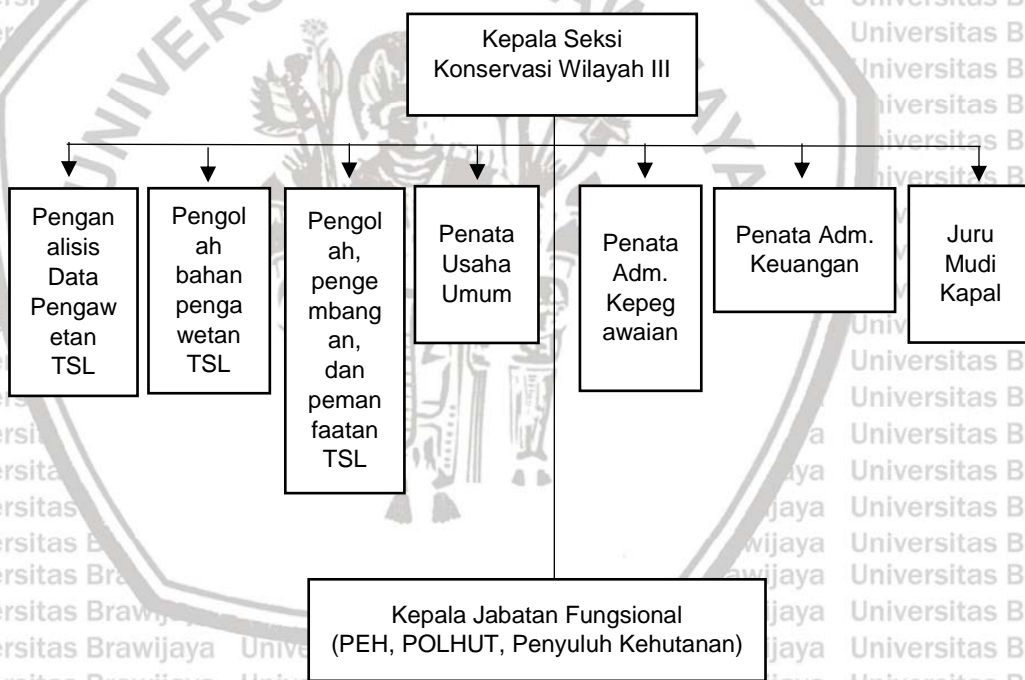
Menurut Balai Konservasi Sumber Daya Alam DKI Jakarta, Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk berada di dataran rendah dan dekat dengan pantai. Ketinggian tanah di TWA Angke Kapuk berkisar antara 0 – 2 meter di atas permukaan laut dengan jenis tanah Alluvial Kelabu Tua yang memiliki tekstur lempung liat berdebu. Rata rata suhu pada kawasan ini mencapai 27,3 °C pada bulan Oktober dan 25,9 °C pada bulan Februari. Curah hujan tertinggi biasanya terjadi pada bulan Januari sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan Oktober. Keperluan air pada kawasan ini dipengaruhi oleh pasang surut sungai dan keadaan tambak.

4.1.1 Profil Tempat Penelitian

Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk telah di ditetapkan sebagai bagian dari kawasan hutan angke kapuk pada tanggal 1 Juni 1939 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda Nomor 24. Pada tahun 1997 PT. Murinda Karya Lestari mendapatkan izin perusahaan pariwisata alam guna untuk mengembangkan kawasan ini. Selain berbagai jenis mangrove, kawasan ini juga menjadi habitat bagi berbagai jenis burung. Jenis burung yang terdapat pada kawasan ini di dominasi oleh jenis yang dilindungi dan burung perandai.

Berdasarkan Balai Konservasi dan Sumberdaya Alam DKI Jakarta, Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk merupakan bagian dari Seksi Konservasi

Wilayah III yang meliputi tujuh jabatan non struktural yaitu : Penganalisis data pengawetan tumbuhan dan satwa liar, Pengolah bahan pengawetan tumbuhan dan satwa liar di kawasan Cagar Alam Pulau Bokor; Pulau Rambut; dan Suaka Margasatwa, jabatan pengolah bahan pengembangan dan pemanfaatan sumberdaya alam hayati dan ekosistem, penata usaha umum, penata administrasi kepegawaian, penata administrasi keuangan, dan juru mudi kapal. Selain jabatan non struktural, terdapat pula jabatan struktural yang meliputi pengendali ekosistem hutan, polisi kehutanan, dan penyuluh kehutanan. Struktur organisasi Seksi Konservasi Wilayah III Balai Konservasi dan Sumberdaya Alam DKI Jakarta dapat dilihat pada Gambar 5 berikut



Gambar 5. Struktur Organisasi Seksi Konservasi Wilayah III

Sumber: Unzizah (2019).

Tugas Pokok yang ada pada Balai Konservasi dan Sumberdaya Alam DKI Jakarta diatur dalam Permenhut No. P.02/MENHUT-II/2007 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis Konservasi dan Sumberdaya Alam dalam pasal 2 yaitu melaksanakan pengelolaan kawasan Suaka Margasatwa, Cagar

Alam, Taman Wisata Alam, dan Taman Buru serta konservasi jenis tumbuhan dan satwa liar baik didalam maupun diluar kawasan.

Menurut Balai Konservasi dan Sumberdaya Alam DKI Jakarta, Fungsi yang ada pada lokasi ini meliputi Penataan blok, penyusunan rencana, program, dan evaluasi pengelolaan kawasan Suaka Margasatwa, Cagar Alam, Taman Wisata Alam, dan Taman Buru serta konservasi jenis tumbuhan dan satwa liar didalam maupun diluar kawasan; Pengelolaan kawasan Suaka Margasatwa, Cagar Alam, Taman Wisata Alam, dan Taman Buru serta konservasi jenis tumbuhan dan satwa liar didalam maupun diluar kawasan; Perlindungan, pengamanan, dan karantina sumber daya alam hayati didalam dan diluar kawasan; Perlindungan, pengamanan, dan penanggulangan kebakaran kawasan; Promosi dan informasi konservasi sumber daya alam hayati ekosistemnya, kawasan Suaka Margasatwa, Cagar Alam, Taman Wisata Alam, dan Taman Buru; Pelaksanaan bina wisata alam dan cinta alam serta penyuluhan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya; Kerjasama pengembangan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya; Pelaksanaan urusan Tata Usaha (TU) dan Rumah Tangga (RT).

Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk tidak hanya menyediakan pemandangan ekosistem mangrove dan berbagai jenis burung. Berbagai aktivitas yang dapat dilakukan di kawasan ini ada berbagai macam contohnya wisata air (perahu dayung, *speed boat*, sepeda air kodok, dan perahu kano), penanaman dan konservasi, *photoshoot*, sewa ruang pertemuan dan juga paket *wedding*. Pada kawasan ini juga tersedia penginapan berupa villa ataupun *camping ground* yang dibanderol dengan harga yang disesuaikan berdasarkan fasilitas yang disediakan.

Penanaman mangrove dapat dilakukan secara berkelompok atau individual, hal ini diharapkan wisatawan dapat berkontribusi secara langsung dalam mendukung

konservasi hutan mangrove.

4.1.2 Kondisi umum Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk

Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk memiliki berbagai jenis mangrove. Jenis mangrove yang ada di lokasi ini diantaranya adalah *Avicennia marina*, *Rhizophora mucronata*, *Rhizophora stylosa*, *Sonneratia caseolaris*, *Excoecaris agallocha*, *Ceriops sp.*, dan *Acrosticum areum*. Selain mangrove, berbagai jenis fauna dapat dijumpai di lokasi ini, contohnya burung perandai dengan berbagai spesies. Diantaranya adalah Burung Balekok, Cangak Abu, Cekakak Sungai, Belibis, Kokokan Laut, dsb. Beberapa jenis satwa lainnya yang hidup di lokasi ini adalah Biawak Air, Ikan Gelodok, dan Udang Bakau.

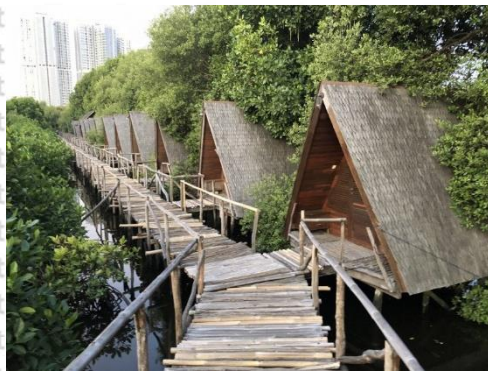
Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk memiliki beberapa aktivitas yang dapat dinikmati oleh para pengunjung. Aktivitas tersebut diantaranya adalah wisata air, *camping ground*, penanaman dan konservasi mangrove. Wisata air yang ditawarkan cukup bervariasi, diantaranya adalah Sepeda Air Kodok, Perahu Kano dan Perahu Dayung yang dibanderol seharga Rp. 100.000 / unit, dan *Speedboat* yang dibanderol kisaran harga Rp. 350.000 - 450.000. Sedangkan untuk aktivitas penanaman mangrove dibanderol dengan harga Rp. 150.000 / pohon dan Rp. 500.000 / 1 pohon dan 1 papan nama.

Fasilitas yang disediakan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk tergolong standart. Mulai dari kafetaria, taman bermain anak, musholla, dan penginapan. Kafetaria Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menyediakan berbagai jenis makanan dari makanan ringan hingga makanan berat. Taman bermain anak dilengkapi dengan berbagai jenis mainan seperti perosotan, ayunan, mangkuk putar, dan jungkat jungkit. Penginapan yang disediakan disini cukup bervariasi dari mulai villa hingga *camping ground* dengan fasilitas yang berbeda beda. Aktivitas dan fasilitas yang bisa dilakukan ketika berkunjung ke Taman

Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk akan disajikan pada Tabel 5. berikut.

Tabel 5. Aktivitas di TWA Mangrove Angke Kapuk.

Aktivitas dan Fasilitas TWA Mangrove Angke Kapuk.	Keterangan.
 <p data-bbox="357 848 817 916">Gambar 6. Penanaman konservasi mangrove.</p>	<p data-bbox="876 472 1359 674">Gambar disamping merupakan salah satu aktivitas yang dapat dilakukan ketika berada di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, yaitu penanaman mangrove dengan tambahan papan nama.</p>
 <p data-bbox="376 1368 798 1435">Gambar 7. Arena bermain TWA Mangrove Angke Kapuk.</p>	<p data-bbox="876 999 1359 1133">Gambar disamping merupakan arena bermain untuk anak. Letak arena bermain ini berdekatan dengan kawasan penginapan.</p>



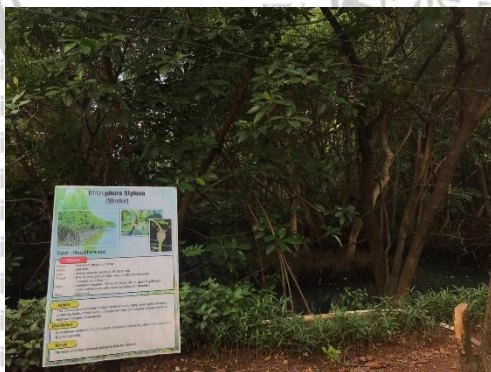
Gambar 8. Penginapan TWA Mangrove Angke Kapuk.

Gambar disamping merupakan salah satu jenis penginapan yang ada di TWA Mangrove Angke Kapuk. Wilayah ini cukup asri karena dipenuhi banyak pohon dan dikelilingi oleh berbagai jenis mangrove.



Gambar 9. Perahu Dayung

Gambar disamping merupakan salah satu aktivitas wisata air yaitu perahu dayung, yang bisa dinaiki untuk 4 hingga 6 orang.



Gambar 10. Papan informasi mengenai jenis mangrove

Gambar disamping merupakan salah satu papan nama yang memberikan informasi kepada pengunjung tentang jenis mangrove tersebut. Sehingga pengunjung bisa berwisata sambil menambah ilmu pengetahuan tambahan.



Gambar 11. Taman hijau TWA Mangrove Angke Kapuk.

Gambar disamping merupakan taman hijau yang ada di TWA Mangrove Angke Kapuk. Pengunjung bisa bersantai dan menikmati pemandangan indah selagi berada di TWA Mangrove Angke Kapuk.

4.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui responden yang mengisi kuesioner didapatkan beberapa karakteristik responden. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berikut ini merupakan karakteristik para responden yang sudah dikelompokkan sesuai jenis kelamin dalam bentuk persentase dan digit.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin akan disajikan pada

Tabel 6. berikut :

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber : Data primer, diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 6. diatas dapat dilihat bahwa responden yang

berkunjung ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 57 orang atau 57% sedangkan responden yang berjenis kelamin laki – laki berjumlah 43 orang atau 43%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki ketertarikan terhadap wisata yang berbasis alam. Menurut Sunaryo (2013), jenis kelamin wisatawan secara teoritik dapat mempengaruhi pilihan jenis wisata yang akan dipilih sebagai destinasi.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Berikut ini merupakan karakteristik para responden yang sudah dikelompokkan sesuai usia dalam bentuk persentase dan digit.

Karakteristik responden berdasarkan usia akan disajikan pada Tabel 7.

berikut :

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Usia	Jumlah	Persentase
17 – 21 tahun	33	33%
22 – 27 tahun	41	41%
28 – 32 tahun	10	10%
32 – 37 tahun	6	6%
> 37 tahun	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Data primer, diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 7. diatas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 17 – 21 tahun yang mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk sebanyak 33 orang atau 33%, untuk responden yang berusia 22 – 27 tahun sebanyak 41 orang atau 41%, untuk responden yang berusia 28 – 32 tahun sebanyak 10 orang atau 10%, untuk responden yang berusia 32 – 37 tahun sebanyak 6 orang atau 6%, dan responden yang berusia diatar 37 tahun sebanyak 10 orang atau 10%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk berusia

22 – 27 tahun dikarenakan pada rentang usia tersebut masih tergolong usia produktif. Menurut Fuadattinisa (2018), para responden dengan usia produktif ini memiliki pengetahuan yang matang terkait atribut suatu produk.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Berikut ini merupakan karakteristik para responden yang sudah dikelompokkan sesuai dengan tingkat pendidikan dalam bentuk persentase dan digit. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan akan disajikan pada Tabel 8. berikut :

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	2	2%
SMA	39	39%
D3	5	5%
S1	45	45%
S2	7	7%
Lainnya	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Data primer, diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8. diatas dapat dilihat bahwa responden yang mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk yang memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 orang atau 2%, untuk responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 39 orang atau 39%, untuk responden yang yang memiliki tingkat pendidikan D3 sebanyak 5 orang atau 5%, untuk responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 45 orang atau 45%, untuk responden yang yang memiliki tingkat pendidikan S2 sebanyak 7 orang atau 7%, dan responden yang memiliki tingkat pendidikan lainnya sebanyak 2 orang atau 2%. Sehingga dapat disimpulkan menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan memiliki tingkat

pendidikan S1 hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Armindiana dan Premunarti (2018), dimana wisatawan yang berkunjung adalah wisatawan yang memiliki pendidikan yang relatif tinggi karena memiliki nilai lebih dibandingkan objek wisata lainnya.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Berikut ini merupakan karakteristik para responden yang sudah dikelompokkan sesuai pekerjaan dalam bentuk persentase dan digit. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan akan disajikan pada Tabel 9. berikut :

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	41	41%
PNS	3	3%
Pegawai Swasta	21	21%
Wiraswasta	14	14%
Karyawan	11	11%
Lainnya	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Data primer, diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 9. diatas dapat dilihat bahwa responden yang mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk yang berprofesi sebagai Pelajar / Mahasiswa sebanyak 41 orang atau 41%, untuk responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 3 orang atau 3%, untuk responden yang berprofesi sebagai Pegawai Swasta sebanyak 21 orang atau 21%, untuk responden yang berprofesi sebagai Wiraswasta sebanyak 14 orang atau 14%, untuk responden yang berprofesi sebagai Karyawan sebanyak 11 orang atau 11%, dan responden yang berprofesi sebagai Lainnya sebanyak 10 orang atau 10%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung TWA Mangrove Angke Kapuk adalah mahasiswa

merupakan remaja yang memiliki rasa keingintahuan yang tinggi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh kutipan yang dikemukakan oleh Dwiputra (2013), yaitu wisatawan yang seringkali mengunjungi objek wisata merupakan orang yang suka mencari pengalaman baru.

4.3 Uji Instrumen Data

Uji instrumen data pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji instrumen data dilakukan kepada kedua kuesioner yaitu kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Pada penelitian ini *software* yang digunakan untuk mengukur uji validitas dan uji reliabilitas adalah SPSS 16.0.

4.3.1 Uji Validitas

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan hasil dari uji validitas penelitian ini yang diukur menggunakan *software* SPSS 16.0. dengan nilai korelasi *product moment* sebesar 0,5. Hasil Uji Validitas pada penelitian ini akan disajikan pada Tabel 10. berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kuesioner.

No.	Variabel	Indikator	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Uji validitas
1.	<i>Reliability</i>	A1.1	0,616	0,000	0,195	Valid
		A1.2	0,580	0,000	0,195	Valid
		A1.3	0,531	0,000	0,195	Valid
		A2.1	0,784	0,000	0,195	Valid
		A2.2	0,791	0,000	0,195	Valid
		A2.3	0,761	0,000	0,195	Valid
2.	<i>Responsiveness</i>	B1.1	0,661	0,000	0,195	Valid
		B1.2	0,716	0,000	0,195	Valid
		B1.3	0,712	0,000	0,195	Valid
		B2.1	0,774	0,000	0,195	Valid
		B2.2	0,776	0,000	0,195	Valid

3.	Assurance.	B2.3	0,763	0,000	0,195	Valid
		C1.1	0,640	0,000	0,195	Valid
		C1.2	0,685	0,000	0,195	Valid
		C1.3	0,601	0,000	0,195	Valid
		C2.1	0,683	0,000	0,195	Valid
		C2.2	0,719	0,000	0,195	Valid
		C2.3	0,682	0,000	0,195	Valid
4.	Empathy.	D1.1	0,687	0,000	0,195	Valid
		D1.2	0,729	0,000	0,195	Valid
		D1.3	0,701	0,000	0,195	Valid
		D2.1	0,764	0,000	0,195	Valid
		D2.2	0,762	0,000	0,195	Valid
		D2.3	0,699	0,000	0,195	Valid
5.	Tangible.	E1.1	0,584	0,000	0,195	Valid
		E1.2	0,545	0,000	0,195	Valid
		E1.3	0,458	0,000	0,195	Valid
		E2.1	0,590	0,000	0,195	Valid
		E2.2	0,637	0,000	0,195	Valid
		E2.3	0,545	0,000	0,195	Valid

Sumber: Data primer, diolah (2021)

Menurut Sugiyono, (2014) suatu kuesioner dikatakan signifikan bila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel. Berdasarkan Tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada kuesioner penelitian pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini valid. Hal ini karena nilai r hitung lebih besar dibanding nilai r tabel. R tabel pada uji validitas ini bernilai sebesar 0,195 dan nilai sig. lebih rendah daripada 0,05.

4.3.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan alat ukur. Sebuah kuesioner akan dianggap reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih

besar daripada 0,60. Berikut adalah hasil dari perhitungan uji reliabilitas yang diukur menggunakan software SPSS 16.0. Hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan pada Tabel 11. berikut

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.

Cronbach's Alpha	N of items
0,958	30

Sumber : Data primer, diolah (2021)

Menurut Janti (2014) Jika hasil *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,60 maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument yang ada pada kuesioner tersebut sudah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,958 yang berarti lebih besar daripada 0,60.

4.4 Persepsi dan Harapan Masyarakat sebagai Konsumen pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

Persepsi dan harapan masyarakat sebagai wisatawan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dianalisis melalui tingkat kepuasan konsumen kemudian dianalisis menggunakan dua teori yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

4.4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Teori *Importance Performance Analysis* merupakan teori yang digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan oleh suatu perusahaan guna mendapatkan kepuasan konsumen. Hasil dari *Importance Performance Analysis* disajikan pada Tabel 12. berikut

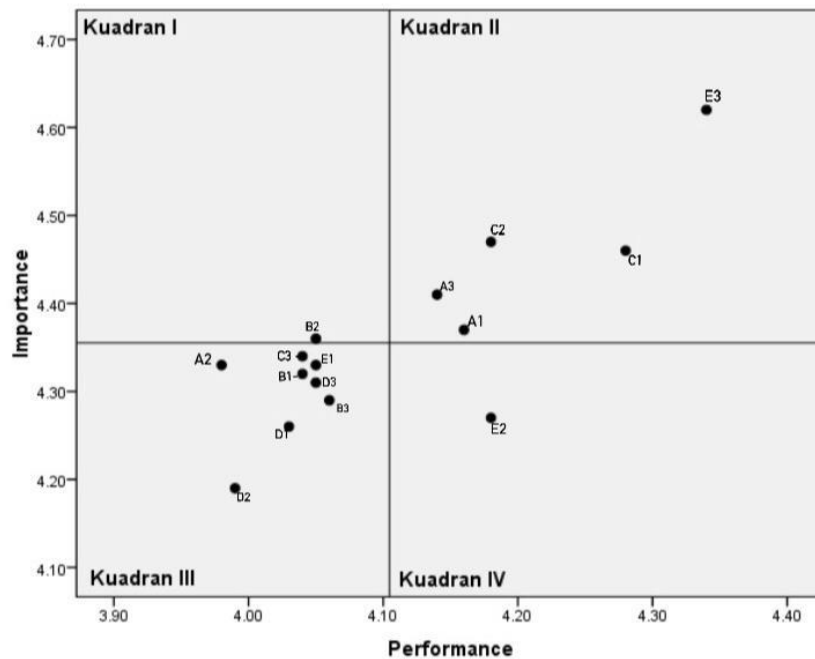
Tabel 12. Hasil *Importance Performance Analysis*.

No Atribut	Tingkat Kinerja	Rata - rata	Tingkat Kepentingan	Rata – rata tingkat	Tingkat Kesesuaian (TKi)
------------	-----------------	-------------	---------------------	---------------------	--------------------------

	(X1)	tingkat kinerja	(Y1)	kepentingan	
A1	416	4,16	437	4,37	95,19
A2	398	3,98	433	4,33	91,91
A3	414	4,14	441	4,41	93,87
B1	404	4,04	432	4,32	93,51
B2	405	4,05	436	4,36	92,88
B3	406	4,06	429	4,29	94,63
C1	428	4,28	446	4,46	95,96
C2	418	4,18	447	4,47	93,51
C3	404	4,04	434	4,34	93,08
D1	403	4,03	426	4,26	94,06
D2	399	3,99	419	4,19	95,22
D3	405	4,05	433	4,33	93,53
E1	405	4,05	431	4,31	93,96
E2	418	4,18	427	4,27	97,89
E3	434	4,34	462	4,62	93,99
Total	6157	41,04	6533	43,53	94,24
Rata - rata		2,74		2,90	

Sumber : Data Primer, diolah (2021)

Hasil dari analisis IPA dilanjutkan dengan membuat diagram kartesius untuk tingkat kepentingan dan kinerja. Berikut merupakan hasil dari diagram kartesius yang sudah dengan sumbu X yang mewakilkan tingkat kinerja dan sumbu Y yang mewakilkan tingkat kepentingan yang disajikan pada Gambar 11.



Gambar 12. Hasil Diagram Kartesius Analisis IPA

Keterangan Gambar 11 :

- A1 = Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- A2 = Keandalan Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah.
- A3 = Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- B1 = Kesiadaan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan.
- B2 = Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan.
- B3 = Layanan tepat waktu bagi wisatawan.
- C1 = Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berperilaku sopan.
- C2 = Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang membuat wisatawan merasa aman.
- C3 = Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke kapuk.
- D1 = Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan.
- D2 = Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan.
- D3 = Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan.
- E1 = Penampilan fasilitas yang sesuai.
- E2 = Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berpakaian sopan dan professional.
- E3 = Keindahan ekosistem mangrove di TWA Mangrove Angke Kapuk.

Berdasarkan hasil dari diagram kartesius analisis IPA didapatkan satu atribut pada kuadran I, lima atribut pada kuadran II, delapan atribut pada kuadran III, dan satu atribut pada kuadran IV. Menurut Ong dan Pambudi (2014), Diagram kartesius pada diagram kartesius seperti Gambar 11 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

A. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Pada Kuadran I terdapat faktor faktor yang dianggap penting bagi konsumen namun kinerja perusahaan dianggap belum memuaskan, sehingga perusahaan harus memperhatikan atribut yang termasuk pada kuadran ini. Berikut merupakan atribut yang termasuk dalam kuadran I yang disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Atribut Penelitian pada Kuadran I

No. Atribut.	Atribut
B2	Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam

merespon wisatawan

Menurut Suhendra dan Praseyanto (2016), pada kuadran I diagram kartesius menunjukkan faktor faktor penting bagi pelanggan namun faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga perusahaan harus meningkatkan variabel yang ada pada kuadran I. Pada kuadran I terdapat satu atribut yang dianggap kurang memuaskan bagi konsumen sehingga diharapkan pihak perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya di atribut No. B2 yaitu kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan

B. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran II terdapat faktor - faktor yang dianggap penting bagi konsumen dan pihak perusahaan sudah memberikan kinerja yang baik sehingga konsumen merasa puas. Berikut merupakan atribut yang termasuk pada kuadran II yang disajikan pada Tabel 14.

Tabel 14. Atribut Penelitian pada Kuadran II.

No Atribut.	Atribut.
A1	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
A3	Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
C1	Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berperilaku sopan.
C2	Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang membuat wisatawan merasa aman.
E3	Keindahan ekosistem mangrove di TWA Mangrove Angke Kapuk.

Menurut Dirgantara dan Sambodo (2015), Faktor yang terdapat di kuadran ini dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen, diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan atribut yang termasuk pada kuadran ini. Pada kuadran II terdapat lima atribut yang dianggap penting dan perusahaan sudah memberikan kinerja yang baik sehingga konsumen merasa puas. Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut no. A1; menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, A3; menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, C1;

karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berperilaku sopan, C2; karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang membuat wisatawan merasa aman, dan yang terakhir atribut E3; keindahan ekosistem mangrove di TWA Mangrove Angke Kapuk.

C. Kuadran III (*Lower Priority*)

Pada kuadran III terdapat faktor faktor yang dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen sehingga perusahaan tidak perlu terlalu memprioritaskan atribut yang terdapat pada kuadran III. Berikut merupakan atribut yang termasuk pada kuadran III yang akan disajikan pada Tabel 15.

Tabel 15. Atribut Penelitian pada Kuadran III.

No. Atribut	Atribut
A2	Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah.
B1	Kesediaan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan.
B3	Layanan tepat waktu bagi wisatawan.
C3	Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk.
D1	Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan.
D2	Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan.
D3	Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan.
E1	Penampilan fasilitas yang sesuai.

Menurut Syukhri (2018), Atribut yang termasuk pada kuadran III mempresentasikan faktor yang kurang penting dan berkualitas rendah bagi konsumen, sehingga perusahaan lebih baik memprioritaskan pada kuadran lainnya. Pada kuadran III terdapat delapan atribut yang dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut no. A2; Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah, B1; Kesediaan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan, B3; Layanan tepat

waktu bagi wisatawan, C3; Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk, D1; Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan, D2; Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan, D3; Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan, E1; Penampilan fasilitas yang sesuai.

D. Kuadran IV (*Possibly overkill*)

Pada kuadran IV terdapat faktor faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan sebaiknya pihak perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya yang ada pada kuadran IV kepada yang lebih diprioritaskan. Berikut merupakan atribut yang termasuk pada kuadran IV yang akan disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Atribut Penelitian pada Kuadran IV.

No Atribut.	Atribut.
E2	Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berpakaian sopan dan professional

Menurut Ratnasari dan Puspani, (2019) Atribut yang termasuk pada kuadran IV adalah faktor yang tidak penting dan tidak diharapkan bagi konsumen namun kinerja perusahaan terlalu berlebihan, sehingga perusahaan sebaiknya mengalokasikan sumberdaya yang ada untuk priotitas utama. Pada kuadran IV terdapat satu atribut yang dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen sehingga perusahaan dapat mengalokasikan sumberdaya yang ada pada kuadran IV untuk prioritas utama lainnya. Atribut itu adalah no. E2; Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berpakaian sopan dan professional.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis *Importance Performance Analysis* telah didapatkan pembagian atribut yang sudah sesuai dengan kuadran yang ada. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* diharapkan pihak Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dapat mempertahankan kinerja yang sudah dianggap baik menurut konsumen, memperbaiki kinerja yang dianggap masih

kurang dimata konsumen, dan mengurangi kinerja pada atribut yang dianggap tidak terlalu penting menurut konsumen. Hal ini dilakukan agar pihak perusahaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk mendapatkan kepuasan konsumen yang stabil dan menjadi destinasi utama dalam bidang ekowisata.

4.4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Teori *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Hasil dari analisis *Customer Satisfaction Index* pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dapat dilihat pada Tabel 17 berikut.

Tabel 17. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index*

No Atribut	MIS	MSS	WF	WS
A1	4.16	4.37	6.76	29.53
A2	3.98	4.33	6.46	27.99
A3	4.14	4.41	6.72	29.65
B1	4.04	4.32	6.56	28.35
B2	4.05	4.36	6.58	28.68
B3	4.06	4.29	6.59	28.29
C1	4.28	4.46	6.95	31.00
C2	4.18	4.47	6.79	30.35
C3	4.04	4.34	6.56	28.48
D1	4.03	4.26	6.55	27.88
D2	3.99	4.19	6.48	27.15
D3	4.05	4.33	6.58	28.48
E1	4.05	4.31	6.58	28.35
E2	4.18	4.27	6.79	28.99
E3	4.34	4.62	7.05	32.57
Total	61.57	65.33	100	435.74

Sumber : Data Primer, diolah (2021)

Berdasarkan data hasil analisis diatas, dapat dihitung hasil dari *Customer Satisfaction Index* pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \frac{Weight\ Total}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{435,74}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 87\%$$

Hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk sebesar 87%. Menurut Fitriana *et al.*, (2014) hasil dari perhitungan CSI pada angka 80% - 100% termasuk dalam kategori sangat puas. Maka dapat disimpulkan bahwa para pengunjung tempat wisata Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk sangat puas terhadap kinerja yang diberikan para karyawan karena hasil perhitungan CSI mencapai 87%.

Hasil perhitungan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* melalui lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara keseluruhan sudah dianggap memuaskan meskipun beberapa atribut masih harus di perbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang sudah ditawarkan perusahaan.

4.5 Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

Strategi pengelolaan diartikan sebagai teknik dan cara yang digunakan perusahaan untuk mengembangkan usahanya. Pengelolaan yang dilakukan oleh pihak perusahaan akan berdampak pada kepuasan konsumen, sehingga perusahaan perlu memiliki strategi pengelolaan yang tepat. Strategi dalam pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dapat dirumuskan melalui hasil analisis yang sudah dilakukan sebelumnya, yaitu *Importance Performance Analysis*. Berikut merupakan hasil analisis IPA yang disajikan pada Tabel 18 berikut:

Tabel 18. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*

No Atribut	Tingkat Kinerja (X1)	Rata - rata tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan (Y1)	Rata – rata tingkat kepentingan	Tingkat Kesesuaian (TKi)
A1	416	4,16	437	4,37	95,19
A2	398	3,98	433	4,33	91,91
A3	414	4,14	441	4,41	93,87
B1	404	4,04	432	4,32	93,51
B2	405	4,05	436	4,36	92,88
B3	406	4,06	429	4,29	94,63
C1	428	4,28	446	4,46	95,96
C2	418	4,18	447	4,47	93,51
C3	404	4,04	434	4,34	93,08
D1	403	4,03	426	4,26	94,06
D2	399	3,99	419	4,19	95,22
D3	405	4,05	433	4,33	93,53
E1	405	4,05	431	4,31	93,96
E2	418	4,18	427	4,27	97,89
E3	434	4,34	462	4,62	93,99
Total	6157	41,04	6533	43,53	94,24
Rata - rata	2,74		2,90		

Sumber : Data Primer, diolah (2021)

Berdasarkan uraian hasil pada Tabel 18, maka dapat digambarkan strategi analisis Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk sesuai dengan Gambar 11 di atas.

Berdasarkan Gambar 11, Memperlihatkan atribut yang mempengaruhi kondisi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Intepretasi dari diagram tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I : Pada kuadran I terdapat satu atribut yang dianggap penting oleh konsumen namun pihak perusahaan masih belum memenuhi harapan konsumen, atribut tersebut adalah Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan. Kesiapan karyawan dalam merespon wisatawan dianggap masih kurang sehingga diperlukan strategi pengelolaan yang tepat. Berikut merupakan Atribut Penelitian yang termasuk pada Kuadran I

disajikan pada Tabel 19.

Tabel 19. Atribut Penelitian pada Kuadran I.

No. Atribut	Atribut
B2	Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan.

Menurut Chandra dan Novia (2019) Kuadran I memuat prioritas utama bagi pelanggan atau responden memiliki harapan yang tinggi dan merasakan bahwa item tersebut sangat penting, namun pelanggan belum merasakan kinerja perusahaan yang maksimal.

Pada kuadran I diperlukan perhatian yang khusus untuk menghasilkan kepuasan pelanggan yang maksimal.

2. Kuadran II : Pada kuadran II terdapat lima atribut. Kelima atribut tersebut adalah karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berperilaku sopan, Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang membuat wisatawan merasa aman, dan Keindahan ekosistem mangrove yang ada di TWA Mangrove Angke Kapuk. Berikut merupakan Atribut Penelitian yang termasuk pada Kuadran II disajikan pada Tabel 20.

Tabel 20. Atribut Penelitian pada Kuadran II.

No Atribut.	Atribut.
A1	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
A3	Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
C1	Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berperilaku sopan.
C2	Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang membuat wisatawan merasa aman.
E3	Keindahan ekosistem mangrove di TWA Mangrove Angke

Kapuk.

Menurut Ikasari dan Farida (2017), Kuadran II merupakan kuadran dimana tingkat kepentingan yang diharapkan konsumen tinggi dan kinerja perusahaan juga tinggi. Faktor yang ada pada kuadran II dikatakan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen. Pihak manajemen berkewajiban untuk memastikan dalam mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. Kuadran III : Pada kuadran III terdapat delapan atribut. Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah, Kesediaan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan, Layanan tepat waktu bagi wisatawan, Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk, Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan, Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan, Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan, dan Penampilan fasilitas yang sesuai. Berikut merupakan Atribut Penelitian yang termasuk pada Kuadran III disajikan pada Tabel 21.

Tabel 21. Atribut Penelitian pada Kuadran III.

No. Atribut	Atribut
A2	Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah.
B1	Kesediaan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan.
B3	Layanan tepat waktu bagi wisatawan.
C3	Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk.
D1	Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan.
D2	Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan.
D3	Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada

	wisatawan.
E1	Penampilan fasilitas yang sesuai.

Menurut Sofyan (2016), Faktor - faktor yang termasuk pada kuadran III merupakan faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerja yang diberikan juga biasa saja (tidak terlalu istimewa). Faktor yang termasuk pada kuadran-III perlu mendapat perhatian dalam strategi pengelolaan karena kinerja yang diberikan belum maksimal.

4. Kuadran IV : Pada kuadran IV terdapat satu atribut yang dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen sehingga disarankan untuk perusahaan dapat mengalokasikan sumberdaya yang ada pada kuadran IV untuk prioritas utama yang lainnya. Atribut yang ada pada kuadran IV adalah Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berpakaian sopan dan professional. Berikut merupakan Atribut Penelitian yang termasuk pada Kuadran IV disajikan pada Tabel 22.

Tabel 22. Atribut Penelitian pada Kuadran IV.

No Atribut.	Atribut.
E2	Karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk yang berpakaian sopan dan professional

Menurut Ellyusman dan Utami (2017) Atribut yang termasuk pada kuadran IV mempresentasikan hal yang tidak penting bagi konsumen dan kinerja perusahaan terlalu berlebih. Sehingga pihak manajemen tidak perlu mengambil tindakan lebih lanjut terhadap atribut yang berada pada kuadran ini..

Berdasarkan hasil dari analisis IPA dan diagram kartesius diatas, dapat dirumuskan strategi pengelolaan untuk Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan

konsumen. Strategi yang akan dirumuskan berdasarkan nilai prioritas utama yaitu pada kuadran I, dan kuadran III karena dianggap perlu perbaikan. Pada kuadran I terlihat bahwa kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan masih dianggap kurang oleh konsumen sedangkan pada kuadran III terdapat beberapa faktor diantaranya adalah Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah, Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan, Layanan tepat waktu bagi wisatawan, Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk, Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan, Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan, Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan, dan Penampilan fasilitas yang sesuai.

Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* diatas dapat diuraikan strategi pengelolaan untuk Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk yaitu memberikan pelatihan dan evaluasi mingguan rutin kepada para karyawan. Menurut Afni (2015), Evaluasi adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk menilai aspek yang berperan penting terhadap perusahaan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia pada TWA Mangrove Angke Kapuk. Pelatihan yang diberikan bisa berupa pemahaman tentang seberapa pentingnya sikap karyawan terhadap konsumen. Dengan diadakan pelatihan ini diharapkan dapat memberikan solusi dari beberapa permasalahan seperti karyawan yang kurang handal dalam mengatasi masalah, karyawan yang kurang siap dalam membantu konsumen, ketepatan waktu karyawan terhadap konsumen, karyawan yang kurang mengutamakan kepentingan konsumen, dan karyawan yang kurang memberikan perhatian kepada konsumen. Evaluasi mingguan dilakukan untuk mengontrol kinerja para karyawan. Ketersediaan layanan *customer service* juga dapat dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen

secara langsung.

Strategi pengelolaan lainnya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan mengenai penampilan fasilitas yang sesuai adalah memperbaiki beberapa fasilitas yang sudah tidak sesuai contohnya memperbaiki jembatan lapuk yang terdapat disekitar mangrove. Menurut Deviana (2019), objek wisata yang mempunyai fasilitas sesuai standar pelayanan dan memadai dapat menarik wisatawan lebih banyak lagi karena kesan baik yang di sampaikan wisatawan sebelumnya. Sehingga diperlukan adanya perbaikan fasilitas yang tidak sesuai demi memberikan kepuasan yang diinginkan konsumen.

Pada kendala dengan no atribut C3 yaitu Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk. Meskipun pada kawasan tersebut terdapat satpam, namun menurut para responden kinerja yang diberikan masih kurang, hal ini dikarenakan para petugas keamanan yang hanya bertugas pada area gerbang pintu masuk dan lahan parkir. Menurut Khalik (2014), Keamanan dan kenyamanan merupakan faktor dalam penentuan keputusan wisatawan dalam mengunjungi suatu objek wisata. Berdasarkan pernyataan tersebut, sebaiknya pihak TWA Mangrove Angke Kapuk juga mendistribusikan sebaran para petugas keamanan di berbagai tempat lainnya, agar konsumen merasa lebih aman dan nyaman pada saat berwisata di TWA Mangrove Angke Kapuk.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*” dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Pada lokasi penelitian di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk terdapat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan diantaranya adalah wisata air (perahu dayung, *speed boat*, sepeda air kodok, dan perahu kano), penanaman dan konservasi, *photoshoot*, sewa ruang pertemuan dan juga paket *wedding*, penginapan berupa villa ataupun *camping ground*. Kawasan ini merupakan habitat dari berbagai macam jenis burung perandai dan monyet ekor panjang.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, diperoleh nilai kepuasan sebesar 87% pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Nilai kepuasan konsumen pada angka 81 – 100% yang berarti konsumen merasa sangat puas. Sehingga keinginan konsumen sudah terpenuhi dan tergolong sangat puas dengan kinerja yang diberikan pihak TWA Mangrove Angke Kapuk. Sedangkan melalui analisis IPA atribut yang paling banyak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berada di kuadran tiga dimana kuadran tiga tergolong cukup baik.
3. Strategi pengelolaan pada TWA Mangrove Angke Kapuk didapat melalui analisis IPA. Strategi pengelolaan yang dapat dilakukan

pihak TWA Mangrove Angke Kapuk yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan, evaluasi mingguan untuk karyawan secara rutin, memperbaiki fasilitas yang kurang sesuai, dan mendistribusikan sebaran lokasi yang sesuai untuk para petugas keamanan di kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dalam “Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengelolaan pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menggunakan metode CSI dan IPA” dapat diberikan beberapa saran diantaranya adalah :

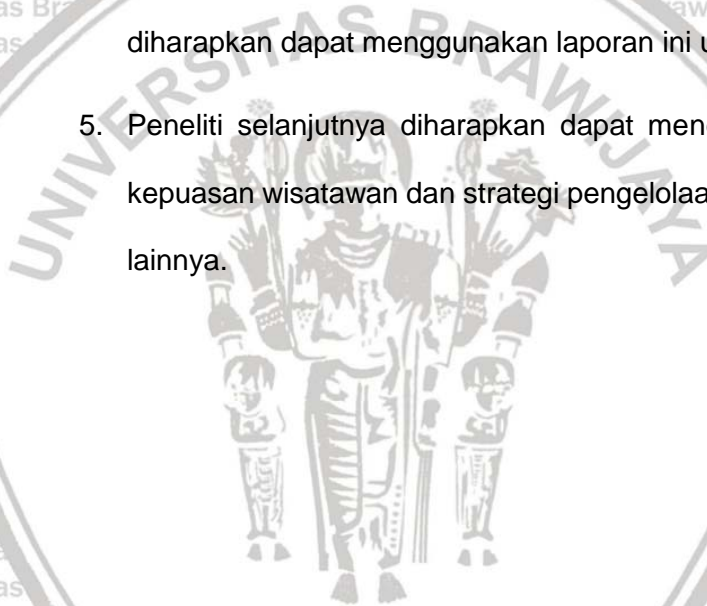
1. Pihak TWA Mangrove Angke Kapuk diharapkan dapat memperbaiki beberapa faktor faktor yang dianggap masih kurang memuaskan bagi konsumen meskipun tingkat kepuasan konsumen sudah tergolong dalam kategori sangat puas. Faktor faktor tersebut diantaranya adalah Kesiapan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam merespon wisatawan masih dianggap kurang oleh konsumen, Keandalan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam mengatasi masalah, Kesediaan karyawan TWA Mangrove Angke Kapuk dalam membantu wisatawan, Layanan tepat waktu bagi wisatawan, Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di TWA Mangrove Angke Kapuk, Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan, Karyawan yang memberikan perhatian kepada wisatawan, Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan, dan Penampilan fasilitas yang sesuai.
2. Pihak TWA Mangrove Angke Kapuk diharapkan dapat mengadakan

pelatihan untuk para karyawan dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia. Selain itu juga mengadakan evaluasi secara rutin untuk mengontrol kinerja karyawan.

3. Pihak TWA Mangrove Angke Kapuk perlu meningkatkan inovasi dan aktivitas baru yang dapat menjadikan daya tarik tersendiri yang dapat menarik perhatian para masyarakat untuk berkunjung ke TWA Mangrove Angke Kapuk.

4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan laporan ini sebagai referensi dan perbandingan penelitian. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan laporan ini untuk dikembangkan.

5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih dalam terkait kepuasan wisatawan dan strategi pengelolaan pada destinasi wisata lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. R. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Afni, I. (2015). *EVALUASI KINERJA KARYAWAN PT. NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA*. Yogyakarta.
- Agung, A. A. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Singaraja: Undiksha. Singaraja: Undiksha .
- Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (2012). 160Jurnal Teknik Industri, ISSN:1411-6340PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE KANO DAN ROOT CAUSE ANALYSIS(STUDI KASUS PLN TANGERANG). *Jurnal Teknik Industri* 2(2), 160-172.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2014). ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX. *Jurnal Industri* 4(2), 74-81.
- Aprilia, E. R. (2017). *Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang* : Malang: Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya.
- Armindiana, B. D., & Pramunarti, D. A. (2018). ANALISIS KARAKTERISTIK DAN RESPON WISATAWAN DOMESTIK DI OBJEK WISATA PANTAI TEBING DESA REMPEK KECAMATAN GANGGA KABUPATEN LOMBOK UTARA. *Jurnal Kajian Penelitian & Pengembangan Pendidikan*, 8-15.
- Azwar, V. (2013). Peranan Moderasi Soft Skills dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. . *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). NALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA OPTIK "JAKARTA" PEKANBARU. *Jurnal ilmiah management*, 125-139.
- Deviana, S. M. (2019). *PENGARUH AKSESIBILITAS, TARIF, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE PANTAI NGALMBOR GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA*.
- DEWANTO, D. A. (2019). *PENGARUH DAYA TARIK WAHANA WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PENGUNJUNG TAMAN REKREASI SENGKALING UMM)*. Malang: (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains dan Teknologi*.
- Dwiputra, R. (2013). Preferensi Wisatawan Terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi. *Jurnal perencanaan wilayah dan kota*, 35-48.
- Efendi, M., & Hardini, S. (2020). PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE FUZZY - SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SERVICE INDEX 2019. *Bina darma conference on engineering science*, 267-275.
- Ellyusman, S., & Hutami, R. F. (2017). ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal kajian informasi dan perpustakaan*, 1-19.

FITRIA, F. (2019). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA DI DAM RAMAN DESA PURWOASRI KECAMATAN METRO UTARA KOTA METRO*.

Fitriana, D., Florencia Y. K. O., J. U., & D.S., T. (2014). PENGUKURAN KEPUASAN KONTRAKTOR TERHADAP KINERJA KLIEN PADA PROYEK KONSTRUKSI SWASTA. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 283-295.

Fitriana, V. A. (2017). ESTIMASI PERMINTAAN DAN NILAI EKONOMI TAMAN WISATA ALAM ANGKE KAPUK JAKARTA UTARA (Estimation of Demand and Economic Value of Angke Kapuk Nature Park in North Jakarta),. *Jurnal Ilmu. Ilmu Agribisnis*, 5(3).

Fuadatinnisa, B. (2018). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK BUAH JERUK AGROWISATA PETIK JERUK DESA SELOREJO KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG*.

Ganida, M. M. (2016). *Analisis Tipe Ekowisatawan Berdasarkan Karakteristik dan Motivasi Kunjungan di Kawasan Ekowisata Taman Wisata alam Angke Kapuk Jakarta*. Yogyakarta: Gajah Mada University Scholar Articles.

Gunawan, A. S. (2016). Analisis Pengembangan Pariwisata Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat (Studi Pada Wisata Religi Gereja Puhsarang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(1), 1-8.

Ikasari, H., & Farida, I. (2017). 568PENINGKATAN KEPUASANWISATAWAN TERHADAP PARIWISATA KOTA SEMARANG DENGAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS.

Imran, A. d. (2016). Inventarisasi Mangrove di Pesisir Pantai Cemare Lombok Barat. *JUVE; vol. 1*.

Irawan, D. &. (2015). Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Restoran Ikan Bakar Cianjur Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2). 475-488.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). *KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITASDENGAN MENGGUNAKAN SPSS*.

Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 155-160.

Khalik, W. (2014). *Kajian Keamanan dan Keamanan Wisatawan di Kawasan Pariwisata Kuta Lombok*. Bali: Universitas Udayana.

Kusmanto, H. (2014). Pengaruh berpikir kritis terhadap kemampuan siswa dalam memecahkan masalah matematika (studi kasus di kelas VII SMP wahid hasyim moga). . *Eduma: Mathematics Education Learning and Teaching*, 3(1).

Lodhita, H. E. (2014). *ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)YANG DIINTEGRASIKAN DENGAN METODEIMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)(Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat)*. Malang.

Maulana, A. S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.TOI. *Jurnal Ekonomi* 7(2).

Nugrahaningsih, H. (2020). PENGARUH MEDIA SOSIAL DAN FASILITAS TERHADAP MINAT PENGUNJUNG DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Pada Wisata Hutan Mangrove, Pantai Indah Kapuk Jakarta Utara). . *Media manajemen jasa* 8(1).

Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, 8-9.

- Pebrianta, R. (2020). *Perencanaan Wisata Sawah di Desa Pematang Johat Kabupaten Deli Serdang Dengan Tema Arsitektur Ekologi*.
- Prakash, A. d. (2012). Understanding service quality. *Production Planning and Control*, 1-16.
- Pratama, F. A. (2020). SISTEM PENCATATAN PIUTANG DAGANG MELALUI GROSS METHODE PADA UD. DUTA AIR MANCUR CIREBON. *Jurnal Komputer Akuntansi*, 11(2).
- Pratama, S. A. (2015). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Asuransi Jiwasraya persero regional office Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Purwanti, N. D. (2014). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2006-2013. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 2(3).
- Putra, F. C. (2019). *ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) YANG DIINTEGRASIKAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat)*. Yogyakarta.
- Rahmawati, D. P. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengembangan Taman Botani Sukorambi Kabupaten Jember Sebagai Taman Wisata Berwawasan Lingkungan yang Berkelanjutan*.
- Ratnasari, I., & Puspani, N. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Ridwan, R. (2020). *Ekonomi dan pariwisata*. Makassar: Penerbit garis khatulistiwa.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). ANALISIS KUALITAS WEBSITEMENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCEANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS.
- Setiawan, D. (2012). *Valuasi Ekonomi Kawasan Hutan Mangrove Muara Angke Jakarta: Perbandingan Hasil Penelitian 2002 dan 2012*.
- Setiawan, R. I. (2016). Pengembangan sumber daya manusia di bidang pariwisata: perspektif potensi wisata daerah berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23-35.
- SINAGA, M. (2012). *Daya Tarik Investasi Sektor Pariwisata Dan Manfaatnya Terhadap Masyarakat Kabupaten Belitung*. Doctoral dissertation, Fisipol UGM Jurusan S2 Magister Administrasi Publik.
- Sofyan, M. (2016). ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT KOTA DANKABUPATEN MOJOKERTO TERHADAP PROYEK PENGENDALIAN BANJIR PERKOTAAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Eksekutif*.
- Sriwidodo, U. &. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alpha beta.
- SUHENDRA, A., & PRASETYANTO, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 59-70.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

- Syukhri. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 109-114.
- Syukri, S. H. (2014). PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 3(2), 103-111.
- Tjiptono, F. (2014). *Customer satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfication Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Unzizah. (2019). *Model Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam Pengelolaan Hutan Mangrove di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk Jakarta Utara*.
- Utama, I. G. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Penerbit Andi.
- Wolah, F. F. (2016). Peranan promosi dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Kabupaten Poso. . *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 5(2).



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Perkenalkan nama saya Audrey Ramadhani Annette Hindra mahasiswa program studi Agrobisnis Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya Angkatan 2017. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1. Survey ini terkait dengan Kepuasan Konsumen pada wisata Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Semua data yang masuk dalam kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya. Kuesioner ini hanya semata - mata sebagai bahan keperluan skripsi. Bagi 5 responden yang beruntung akan mendapatkan saldo Gopay sebesar 25 ribu. Atas kesediaan dan bantuan saudara/saudari saya ucapkan terima kasih.

Nama Responden :

No telp. :

I. Karakteristik responden (Berikan tanda ✓ pada jawaban anda)

Jenis kelamin :

Laki – laki

Perempuan

Usia :

17 – 21 tahun

22 – 27 tahun

28 – 32 tahun

> 37 tahun

Pendidikan terakhir :

- SMP S-1
- SMA / SMK S-2
- D3 Lainnya :.....

Pekerjaan :

- Pelajar / mahasiswa Wiraswasta
- PNS Karyawan
- Pegawai Swasta Lainnya:.....

Apakah anda pernah mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dalam 1 tahun terakhir?

- Ya
- Tidak (Kuesioner berakhir)

II. KUESIONER BAGIAN 1.

Penilaian Kepentingan Atribut

Pada kuesioner bagian 1, responden diminta untuk mengisi kuesioner berdasarkan tingkat kepentingan dari atribut yang terkait mengenai Taman Wisata Alam Angke Kapuk. Skala yang digunakan adalah skala likert dari skala 1 sampai 5 yang berarti :

- 1 = Sangat Tidak Penting.
- 2 = Tidak Penting.
- 3 = Cukup.
- 4 = Penting.

5 = Sangat Penting.

No	Atribut	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	C	P	SP
A. Reliability						
1	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan					
2	Keandalan dalam mengatasi masalah					
3	Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
B. Responsiveness						
4	Kesediaan membantu wisatawan.					
5	Kesiapan merespon wisatawan.					
6	Layanan tepat waktu bagi wisatawan.					
C. Assurance						
7	Karyawan berperilaku sopan					
8	Membuat wisatawan selalu merasa aman					
9	Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di wilayah TWA Angke Kapuk.					
D. Empathy						
10	Mengutamakan kepentingan wisatawan					
11	Memberikan perhatian kepada wisatawan					
12	Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan.					
E. Tangibles						
13	Penampilan fasilitas yang sesuai.					
14	Karyawan yang berpakaian sopan dan professional.					
15	Keindahan ekosistem mangrove di TWA Angke Kapuk.					

III. KUESIONER BAGIAN 2.

Penilaian Kinerja Atribut

Pada kuesioner bagian 2, responden diminta untuk mengisi kuesioner berdasarkan tingkat kinerja dari atribut yang terkait mengenai Taman Wisata Alam Angke Kapuk. Skala yang digunakan adalah skala likert dari skala 1 sampai 5 yang berarti:

1 = Sangat Tidak Baik.

2 = Tidak Baik.

3 = Cukup.

4 = Baik.

5 = Sangat Baik.

No	Atribut	Tingkat Kepentingan				
		STB	TB	C	B	SB
A. Reliability						
1.	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan					
2.	Keandalan dalam mengatasi masalah					
3.	Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
B. Responsiveness						
4.	Kesediaan membantu wisatawan.					
5.	Kesiapan merespon wisatawan.					
6.	Layanan tepat waktu bagi wisatawan.					
C. Assurance						
7.	Karyawan berperilaku sopan					
8.	Membuat wisatawan selalu merasa aman					
9.	Terdapat satpam yang turut menjaga keamanan di wilayah TWA Angke Kapuk.					
D. Empathy						
10.	Mengutamakan kepentingan wisatawan					
11.	Memberikan perhatian kepada wisatawan					
12.	Kesetaraan pelayanan yang diberikan karyawan kepada wisatawan.					
E. Tangibles						
13.	Penampilan fasilitas yang sesuai.					
14.	Karyawan yang berpakaian sopan dan professional.					
15.	Keindahan ekosistem mangrove di TWA Angke Kapuk.					

Lampiran 2. Dokumentasi



Gambar 13. Gerbang Kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.



Gambar 14. Denah Kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk



Gambar 15. Danau pada kawasan hutan mangrove



Gambar 16. Hutan Mangrove pada Kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.



Gambar 17. Perahu Dayung yang terdapat di kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.



Gambar 18. Hutan Mangrove di kawasan TWA Mangrove Angke Kapuk.

