KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Sains Student Research
Vol.3, No.3 Juni 2025
e-ISSN: 3025-9851; p-ISSN: 3025-986X, Hal 756-769
DOI: https://doi.org/10.61722/jssr.v3i3.4897

PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PANTAI GANDORIAH PARIAMAN

Rayhan Al Fajri
Universitas Negeri Padang
Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat
Afrayhan99@gmail.com

Abstrak. *Gandoriah Beach is one of the beaches located in Pasir Village, Central Pariaman District, Pariaman City. The combination of a strategic position, beautiful sea panorama and sloping contours, makes this beach one of the most popular beach attractions. This tourist area has tourism potential to be developed further, because the beach conditions are very attractive and beautiful. However, there are many weaknesses of Gandoriah Beach Tourism Area that are often complained about by visitors. Starting from the unclear SOP to the lack of public facilities that can support the needs of visitors. This study aims to determine the level of satisfaction of Gandoriah Beach tourism visitors and analyse the attributes that are considered important so that they can be used as material for improvement in increasing visitor satisfaction. This research uses descriptive method and quantitative approach with sample selection technique using accidental sampling and data analysis method with Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that visitor satisfaction with Gandoriah Beach tourist attraction is still low so that some improvements to the attributes are needed to increase visitor satisfaction. The novelty of this research itself is that it is the first research to measure the level of visitor satisfaction at Gandoriah Beach using the Importance Performance Analysis (IPA) method.*
Keywords: *Beach; Importance Performace Analysis (IPA); Satisfaction; Visitors*

Abstrak. Pantai Gandoriah merupakan salah satu pantai yang berada di Kelurahan Pasir, Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman. Perpaduan posisi yang strategis, panorama laut yang indah dan konturnya yang landai, membuat pantai ini menjadi salah satu objek wisata pantai yang paling banyak diminati. Kawasan wisata ini mempunyai potensi pariwisata untuk dapat dikembangkan lebih jauh, karena kondisi pantainya yang sangat menarik dan indah. Namun, terdapat banyak kelemahan dari Kawasan Wisata Pantai Gandoriah yang sering kali dikeluhkan oleh para pengunjung. Mulai dari adanya ketidakjelasan SOP sampai denga kurangnya fasilitas umum yang mampu menunjang kebutuhan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung wisata Pantai Gandoriah dan menganalisis atribut-atribut yang dianggap penting sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam peningkatan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif dengan teknik pemilihan sampel menggunakan accidental sampling dan metode analisis data dengan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Pantai Gandoriah masih rendah sehingga diperlukan beberapa perbaikan atribut-atribut untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Keterbaruan dari penelitian ini sendiri adalah menjadi penelitian pertama yang mengukur tingkat kepuasan pengunjung di Pantai Gandoriah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
Kata Kunci: *Importance Performace Analysis (IPA), Kepuasan, Pengunjung, Pantai*

Received Juni 30, 2023; Revised Juli 2, 2023; Agustus 01, 2024
* Rama Gusti Prakoso, ramagusti33@email.com

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara maritim. Wilayah Indonesia terdiri dari 70% lautan dan 30% daratan, dengan panjang garis pantai lebih dari 99.000 km (Zengga et al., 2023). Hal ini menjadikan Indonesia memiliki keindahan alam yang sangat luas di sektor kelautan, dan itu menjadi salah satu potensi besar yang dimiliki Indonesia. Besarnya potensi yang dimiliki Indonesia di bidang kelautan, ini menjadikan pemerintah Indonesia sangat gencar untuk meningkatkan kualitas pariwisata di sektor bahari (Chandra et al., 2023). Salah satunya yaitu terdapat di Kota Pariaman, Sumatera Barat, yaitu Pantai Gandoriah.

Pantai Gandoriah merupakan salah satu pantai yang berada di Kelurahan Pasir, Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman. Perpaduan posisi yang strategis, panorama laut yang indah dan konturnya yang landai, membuat pantai ini menjadi salah satu objek wisata pantai yang paling banyak diminati. Kawasan wisata ini mempunyai potensi pariwisata untuk dapat dikembangkan lebih jauh, karena kondisi pantainya yang sangat menarik dan indah. Sejalan dengan pembenahan dan pengembangan kawasan wisata tersebut maka kepuasan pengunjung merupakan salah satu hal yang harus terus dibenahi pada pariwisata tersebut (Afifah et al., 2018).

Sejak tahun 2014 hingga sekarang, Pemerintah Kota Pariaman melakukan banyak perbaikan di sektor pariwisata bahari, salah satunya adalah Pantai Gandoriah. Banyak sekali hal yang sudah diperbaiki oleh pemerintah kota Pariaman, mulai dari sarana prasarana, tatanan tepi pantai, tempat parkir, sampai pada kebersihan pantai. Sejalan dengan meningkatnya pariwisata bahari yang ada di Kota Pariaman, ini menjadikan masyarakat di tepi pantai mulai menggantungkan hidup kepada objek wisata tersebut. Artinya disini objek wisata tersebut bukan hanya meningkatkan ekonomi Kota Pariaman seacara keseluruhan, tapi juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang hidup di tepi pantai (Husna et al., 2024).

Menurut Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman, Dwi Marhen Yono, selama sepekan libur lebaran 1443 Hijriah/ 2022 Masehi, Pantai Gandoriah dikunjungi sebanyak 32.890 orang. Dengan jumlah sebanyak itu, retribusi tiket masuk Pantai Gandoriah menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebanyak Rp 165,8 juta. Tingginya minat masyarakat untuk mengunjungi Pantai Gandoriah tentunya harus diiringi dengan kepuasaan dari pengunjung wisata itu sendiri.

Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung sangat membantu untuk mengetahui kepuasan wisatawan Pantai Gandoriah atas kinerja pengelola wisata dalam melakukan pengembangan atas wisata tersebut. Berdasarkan penelitian sebelumnya metode Importance Performance Analysis (IPA) memiliki berbagai kelebihan yaitu skala yang mudah dipahami dan tidak membutuhkan biaya yang tinggi serta dapat menetukan item mana yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi kinerjanya untuk menjaga kepuasan pengunjung (Sagir et al., 2021). Sedangkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) memiliki kelebihan dapat menentukan hasil index kepuasan pengunjung serta dapat dengan mudah dipergunakan (Rajendran et al., 2019).

Melalui pengukuran tingkat kepuasan pengunjung ini Pemerintah Kota Pariaman selaku pengelola wisata Pantai Gandoriah dapat lebih menyesuaikan peningkatan dan perbaikan atas saran dan prasarana dari Pantai Gandoriah agar dapat mencapai tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi sehingga bisa mendatangkan lebih banyak wisatawan dan juga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pengukuran tingkat kepuasaan pengunjung ini menjadi suatu urgensi yang harus diperhatikan, mengingat Pantai Gandoriah telah menjadi destinasi pariwisata

favorit masyarakat lokal dan mancanegara. Melalui penelitian diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan oleh Pemerintah Kota Pariaman dalam menentukan kebijakan terkait peningkatan sarana dan prasarana dari wisata Pantai Gandoriah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sampurno dan Sharif (2020) menunjukkan bahwa penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam mengukur kualitas pelayanan GOJEK sangat efektif untuk digunakan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Gojek di Kota Bandung termasuk dalam kategori "Puas". Hasil perhitungan berdasarkan metode IPA terdapat tiga item yang perlu diperbaiki, enam belas item yang perlu dipertahankan dan tiga belas item yang perlu dikurangi intensitasnya oleh Gojek.

Sejalan dengan penelitian tersebut, Seftylia dan Cholil (2022) juga melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasaan pengguna website *indodayly.co* yang diperoleh dari metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung website *Indodaily.co* termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Sedangkan hasil perhitungan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (*IPA), terdapat dua atribut yang perlu ditingkatkan, tujuh atribut yang harus dipertahankan dan sepuluh atribut yang perlu dikurangi intensitasnya oleh website *Indodaily.co.*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Diawali dengan peninjauan permasalahan, melakukan analisis teori-teori yang relevan kemudian dilakukan penerapannya (Syahza, 2021). Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menerapkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Teknik penentuan sampel menggunakan metode Accidental Sampling (Juliandi et al., 2014). Karakteristik sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Pernah berkunjung ke Pantai Gandoriah minimal 2 kali
2) Umur responden lebih dari 15 tahun
3) Bersedia menjadi responden

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Tangibles	a. Kemutakhiran peralatan, perlengkapan, dan teknologi b. Kondisi sarana, kenyamanan, keleluasaan tempat usaha dan kebersihan lokasi wisata c. Tata letak sarana dan prasarana yang menjadi fasilitas d. Kondisi SDM pengelola wisata dan keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang diberikan	*Likert* (1-5)

Variabel	Indikator	Skala
Empathy	a. Perhatian pengelola wisata terhadap kebutuhan pengunjung b. Kemudahan memperoleh layanan c. Pemahaman akan kebutuhan ataupun keluhan wisatawan d. Kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan	*Likert* (1-5)
Reliability	a. Ketepatan waktu pelayanan (jam kerja) sesuai dengan peraturan b. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk semua wisatawan tanpa ada kesalahan c. Menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan d. Sikap simpatik dan akurat yang tinggi	*Likert* (1-5)
Responsiveness	a. Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa b. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi c. Kesediaan dan kecepatan pengelola wisata dalam melayani pengunjung d. Keleluangan waktu pengelola wisata untuk menanggapi permintaan wisatawan dengan tepat.	*Likert* (1-5)
Assurance	a. Komunikasi b. Kredibilitas c. Keamanan d. Kompetensi e. Sopan Santun	*Likert* (1-5)

Sumber: Dirancang Peneliti, 2024

Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas untuk memastikan keabsahan kuesioner dapat dijadikan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini (Andriani et al., 2023). Selain itu juga, terdapat teknik analisis data yang digunakan yaitu Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Sihotang & Oktarina, 2022).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan 100 responden melalui penyebaran kuesioner di Kawasan Pantai Gandoriah, Kota Pariaman. Berdasarkan data yang didapatkan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	*Sig. (2-Tailed)*	Probabilitas	*Pearson Correlation*	Kesimpulan
Tangibles	0,00	0,05	0,796	Valid
Empathy	0,00	0,05	0,779	Valid
Reliability	0,00	0,05	0,707	Valid
Responsiveness	0,00	0,05	0,765	Valid
Assurance	0,00	0,05	0,821	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	*Sig. (2-Tailed)*	Probabilitas	*Pearson Correlation*	Kesimpulan
Tangibles	0,00	0,05	0,796	Reliable
Empathy	0,00	0,05	0,779	Reliable
Reliability	0,00	0,05	0,707	Reliable
Responsiveness	0,00	0,05	0,765	Reliable
Assurance	0,00	0,05	0,821	Reliable

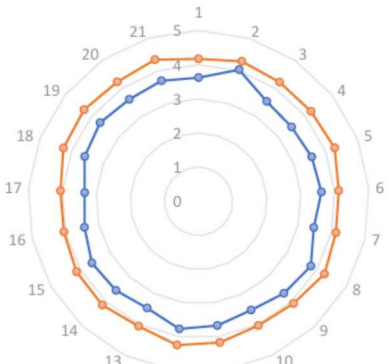
Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan data pada tabel 2 Uji Validitas dan tabel 3 Uji Reliabilitas, semua pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian karena memiliki hasil yang valid dan reliabel untuk semua item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

1) **Tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata Pantai Gandoriah berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Diagram radar untuk representasi tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja

Diagram radar digunakan untuk menggambarkan perbandingan antara kinerja Wisata Pantai Gandoriah dan persepsi yang dirasakan oleh pengunjung. Secara keseluruhan, diagram ini menggambarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan berdasarkan respon dari para pengunjung.



Gambar 1. Diagram Radar Atribut Kepuasaan Pengunjung
Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa radar berwarna biru mewakili rata-rata kinerja, sedangkan radar berwarna oren mewakili rata-rata kepentingan. Diagram radar tersebut menunjukkan bahwa garis kinerja Wisata Pantai Gandoriah pada setiap indikator berada di bawah garis kepentingan (harapan) pengunjung. Ini menandakan bahwa kinerja Wisata Pantai Gandoriah belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Selain itu juga, terlihat bahwa atribut nomor 2, yaitu area parkir kendaraan Pantai Gandoriah Pariaman menjadi atribut dengan nilai rata-rata kinerja yang sangat mendekati nilai rata-rata kepentingan. Hal ini mengindikasikan atribut nomor 2 menjadi atribut yang hampir memenuhi harapan pengunjung. Selain itu atribut nomor 8 (pengelola memiliki kesungguhan dalam mewujudkan wisata yang nyaman), atribut nomor 9 (terdapat peraturan terkait jam berkunjung yang mengutamakan keselamatan pengunjung), dan atribut nomor 12 (pengelola memiliki sikap empatik yang tinggi atas keselamatan pengunjung) terlihat juga sudah hampir mendekati rata-rata kepentingan.

Selain atribut yang sudah mendekati nilai rata-rata kepentingan, terdapat juga atribut yang nilai rata-rata kinerja masih cukup jauh dari nilai rata-rata kepentingan. Seperti atribut nomor 4 (fasilitas publik Pantai Gandoriah yang memadai), atribut nomor 5 (pengelola wisata selalu memprioritaskan kepentingan pengunjung), dan atribut nomor 17 (terdapat sarana komunikasi untuk pengunjung). Ini menjadi atribut yang harus lebih diperhatikan oleh Pemerintah Kota Pariaman untuk bisa dibenahi.

Nilai Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factor (WF) dan Weighting Score (WS)

Customer Satisfaction Index (CSI) tiap atribut diperoleh dari nilai MISi yang merujuk pada persamaan (1) dan MSSi yang merujuk pada persamaan (2), setelah didapat MISi dan MSSi, maka selanjutnya mencari WFi yang merujuk pada persamaan (3), kemudian mencari WSi yang merujuk pada persamaan (4), setelah didapatkan nilai WSi maka langkah selanjutnya mencari nilai nilai CSI yang merujuk ke persamaan (5). Kepuasan pengunjung atas kualitas pelayanan yang diberikan pengelola wisata Pantai Gandoriah dapat diketahui melalui perhitungan hasil untuk nilai MI5Si, MSSi, WFi, dan WSi pada atribut pertama yaitu:

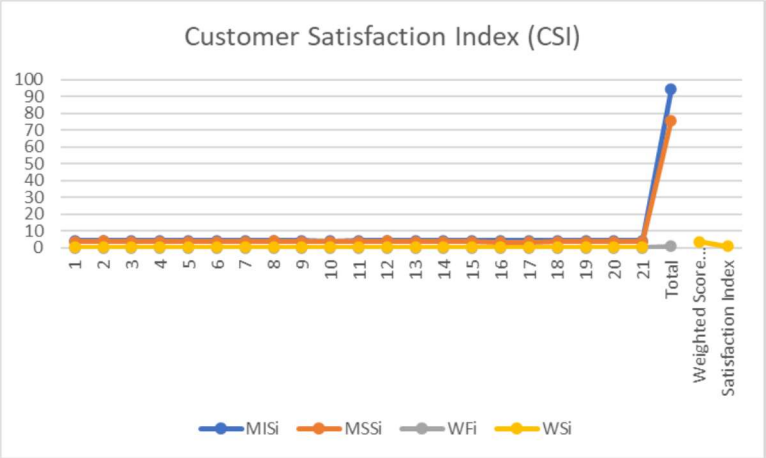
$$\text{MIS}_i = \frac{\sum_{i=1}^{n} Y_1}{n} = \frac{5+5+5+3+\cdots+3+3}{100} = \frac{417}{100} = 4{,}17$$

$$MSS_i = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_1}{n} = \frac{5+4+3+3+\cdots+3+3}{100} = \frac{362}{100} = 3{,}62$$

$$WF_i = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MIS_i} \times 100\% = \frac{4{,}17}{87{,}84} \times 100\% = 4{,}75\%$$

$$WS_i = WF_i \times MSS_i = 4{,}75\% \times 3{,}62 = 0{,}17$$

Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)



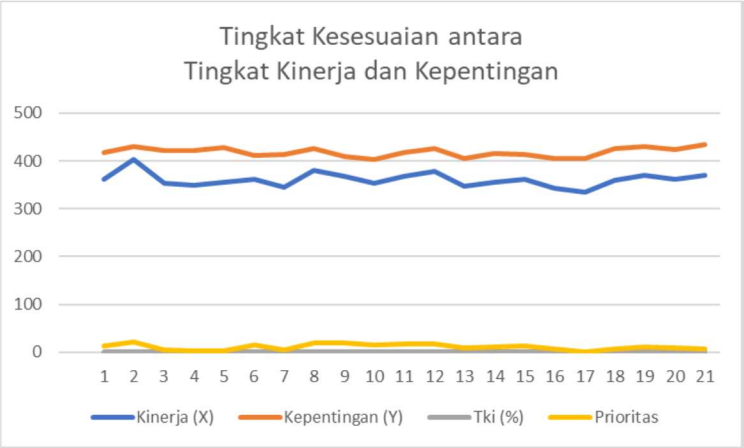
Gambar 2. *Customer Satisfaction Index (CSI) Results*
Sumber: Data diolah, 2024

Hasil Customer Satisfaction Index untuk atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman dari rumus CSI yaitu, didapat nilai sebesar 72,22%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai index CSI di antara 66% - 80,99% yang berarti bahwa pengunjung merasa puas atas kinerja wisata Pantai Gandoriah, setelah diketahui nilai CSI maka dilanjutkan dengan IPA untuk mengetahui atribut apa saja yang belum memuaskan, sehingga kinerja bisa lebih ditingkatkan.

2) Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan Wisata Pantai Gandoriah berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA)

Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pengunjung)

Tingkat kesesuaian setiap atribut diperoleh dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut, sesuai dengan persamaan (6). Nilai kesesuaian ini kemudian dapat diurutkan dari yang tertinggi hingga terendah, untuk menentukan skala prioritas dalam penanganan. Peringkat kesesuaian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung, sehingga pengelola dapat mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan agar harapan pengunjung terhadap Wisata Pantai Gandoriah pada semua atribut dapat terpenuhi. Pada Gambar 3 adalah data hasil perhitungan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.



Gambar 3. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan
Sumber: Data diolah, 2024

Tingkat kesesuaian tiap atribut diperoleh dengan membandingkan kepentingan dan kinerja dari 21 atribut kualitas pelayanan menggunakan rumus: $Tk_i = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja wisata Pantai Gandoriah masih belum memenuhi harapan pengunjung, karena tingkat kesesuaian tersebut berada di bawah 100% dan belum optimal. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di wisata Pantai Gandoriah belum dikelola dengan baik, sehingga pihak pengelola perlu meningkatkan kinerja untuk mencapai kepuasan pengunjung.

Menurut Tabel 14, atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut ke-2, yaitu area parkir kendaraan yang memadai dan luas di Pantai Gandoriah, dengan skor 93,94%. Sebaliknya, atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah atribut ke-17, yaitu sarana komunikasi untuk pengunjung, dengan nilai 82,51%. Secara keseluruhan, berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian (Tk_i) pada Tabel 14, tidak ada atribut yang memuaskan. Tingkat kesesuaian total dengan rumus: $Tk_i\ Total = \frac{\sum_{i=1}^{k} X_i}{\sum_{i=1}^{k} Y_i} \times 100\%$ adalah sebesar 86,28% yang lebih rendah dari 100%, menunjukkan bahwa wisata Pantai Gandoriah belum berhasil memenuhi kepuasan pengunjung.

Menentukan $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang mempengaruhi kepuasan pengunjung

Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan pengunjung dan nilai rata-rata tingkat kinerja wisata Pantai Gandoriah yang merujuk pada persamaan (7) dan (8) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata Kinerja ($\bar{X}$) dan Kepentingan ($\bar{Y}$)

Atribut	Nama Atribut	Kinerja ($\bar{X}$)	Kepentingan ($\bar{Y}$)
1	Penataan Sarana dan Prasarana Pantai Gandoriah Menarik	3,62	4,17
2	Area parkir kendaraan memadai dan luas	4,03	4,29
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kawasan pantai gandoriah	3,54	4,22
4	Fasilitas public Pantai Gandoriah yang memadai	3,49	4,22
5	Pengelola wisata selalu memprioritaskan kepentingan pengunjung	3,56	4,28
6	Adanya kemudahan dalam memperoleh layanan	3,61	4,12
7	Pengelola wisata selalu memahami kebutuhan dan keluhan pengunjung	3,46	4,13
8	Pengelola memiliki kesungguhan dalam mewujudkan wisata yang nyaman	3,8	4,26
9	Terdapat peraturan terkait jam berkunjung yang mengutamakan keselamatan pengunjung	3,68	4,09
10	Terdapat prosedur yang sesuai terkait fasilitas yang disedikan di Kawasan Objek Wisata Pantai Gandoriah	3,54	4,04
11	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan rencana yang telah dibuat oleh Pemerintah setempat	3,68	4,18
12	Pengelola memiliki sikap empatik yang tinggi atas keselamatan pengunjung	3,78	4,26
13	Adanya kejelasan informasi mengenai waktu berkunjung pada objek wisata	3,47	4,06
14	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan pengunjung	3,56	4,15
15	Kesediaan pengelola objek wisata dalam melayani pengunjung	3,61	4,13
16	Keleluangan waktu pengelola wisata untuk menanggapi permintaan pengunjung dengan tepat	3,43	4,05
17	Terdapat sarana komunikasi untuk pengunjung	3,35	4,06
18	Pengelola pantai selalu menjaga kredibilitas objek wisata	3,59	4,26
19	Pengelola pantai memastikan keamanan pengunjung melalui pembuatan SOP yang jelas	3,69	4,3
20	Pengelola pantai adalah orang-orang yang memiliki kompetensi di bidangnya	3,61	4,23
21	Pengelola pantai selalu ramah dan sopan kepada pengunjung	3,69	4,34
$\bar{\bar{X}}$ **dan** $\bar{\bar{Y}}$		3,61	4,18

Sumber: Data diolah, 2024

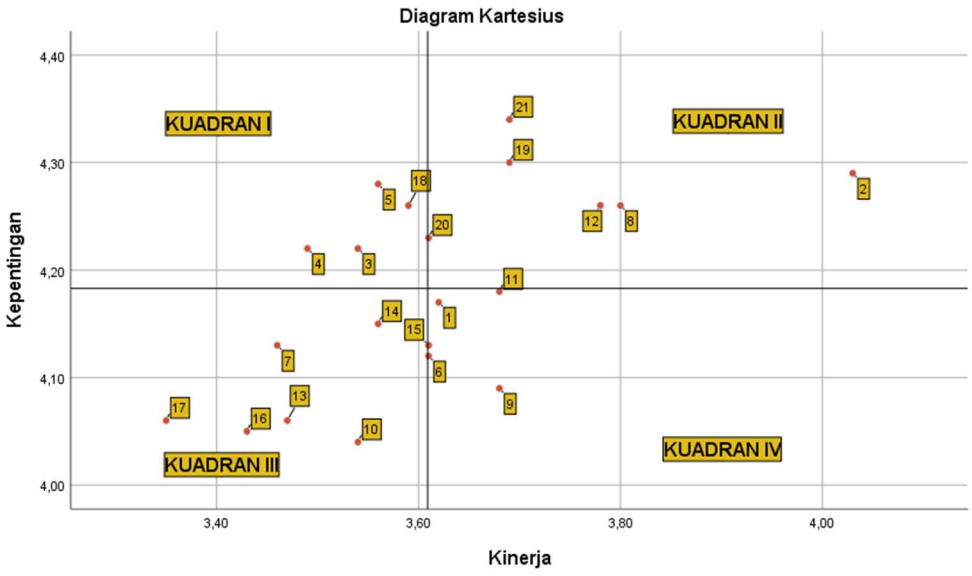
Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4 di atas memiliki nilai rata-rata keseluruhan atribut tingkat kinerja sebesar 3,61. Sedangkan untuk nilai rata-rata keseluruhan pada tingkat kepentingan sebesar 4,18. Skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan secara keseluruhan ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan 21 atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang mana saja memiliki nilai rata-rata melebihi skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan secara keseluruhan.

Dari 21 atribut kualitas pelayanan yang ada, tidak terdapat atribut yang nilai rata-rata kinerjanya melebihi nilai rata-rata kepentingan. Namun ada beberapa atribut yang hampir mendekati nilai rata-rata kepentingan, atribut tersebut meliputi area parkir kendaraan yang memadai dan luas, pengelola memiliki kesungguhan dalam mewujudkan wisata yang nyaman, terdapat peraturan terkait jam berkunjung yang mengutamakan keselamatan pengunjung, dan pengelola Pantai Gandoriah memiliki sikap empatik yang tinggi atas keselamatan pengunjung.

Dilihat dari 21 atribut kualitas pelayanan terdapat delapan atribut tingkat kinerja yang memiliki nilai rata-rata lebih besar dari nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan. Atribut tersebut yaitu terdapat pada atribut ke-1, 2, 8, 9, 11, 12, 19, dan 21. Begitu juga dilihat dari 21 atribut kualitas pelayanan terdapat 10 atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai rata-rata lebih besar dari skor rata rata tingkat kepentingan secara keseluruhan. Atribut tersebut yaitu terdapat pada atribut ke-2, 3, 4, 5, 8, 12, 18, 19, 20, dan 21.

Penjabaran Atribut dalam bentuk Diagram Kartesius

Setelah didapatkan rata-rata setiap atribut untuk kinerja (X) dan kepentingan (Y) maka langkah selanjutnya adalah menjabarkan atribut-atribut tersebut ke dalam kuadran, untuk melihat atribut apa saja yang belum memuaskan. Berikut adalah hasil dari penjabaran setiap atribut dapat dilihat pada Gambar 4 berikut ini:



Gambar 4. ***Importance Performance Analysis***
Sumber: Data diolah, 2024

Kuadran I menunjukkan atribut kualitas pelayanan yang harus menjadi fokus utama, di mana tingkat kepentingan atau harapan konsumen terhadap atribut ini lebih tinggi dari rata-rata, tetapi kinerjanya dinilai rendah. Artinya, atribut kualitas pelayanan yang berada di kuadran ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Meskipun konsumen menganggap atribut-atribut ini sangat penting, kinerja yang ada masih belum memadai. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian khusus dan meningkatkan kinerja atribut-atribut ini untuk memastikan kepuasan konsumen tercapai.

Kuadran II menggambarkan kondisi di mana atribut kualitas layanan harus dipertahankan. Di sini, tingkat kepentingan atau harapan konsumen terhadap atribut-atribut tersebut tinggi, dan kinerjanya juga berada di atas rata-rata keseluruhan. Dengan kata lain, konsumen menganggap atribut dalam kuadran ini sangat penting dan menilai kinerjanya sudah baik, bahkan memuaskan.

Kuadran III menggambarkan situasi di mana atribut kualitas pelayanan dianggap sebagai prioritas rendah. Di kuadran ini, atribut-atribut tersebut memiliki rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang berada di bawah skor rata-rata keseluruhan. Ini berarti konsumen tidak menganggap atribut dalam kuadran ini terlalu penting, dan perusahaan juga tidak memberikan prioritas tinggi terhadap pelaksanaannya. Atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini terdiri dari enam atribut.

Kuadran IV menunjukkan posisi atribut kualitas pelayanan yang dianggap berlebihan. Di kuadran ini, tingkat kepentingan atau harapan konsumen terhadap atribut-atribut tersebut lebih rendah dari rata-rata, namun kinerjanya dinilai tinggi. Dengan kata lain, konsumen menganggap atribut dalam kuadran ini kurang penting, tetapi pelaksanaan kinerjanya memberikan kepuasan yang berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dinilai terlalu berlebihan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, terdapat beberapa kesimpulan yang bisa ditarik diantaranya adalah:

1) Nilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pengelola wisata Pantai Gandoriah berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 72,22%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai index CSI diantara 66% - 80,99% yang berarti bahwa pengunjung merasa puas atas kinerja Wisata Pantai Gandoriah Pariaman.
2) Berdasarkan Tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pengunjung adalah sebesar 86,28% nilai ini berada dibawah 100%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja Wisata Pantai Gaandoriah Pariaman menurut perhitungan Tki belum memenuhi kepuasan pengunjung.
3) Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan Importance Performance Analysis (IPA), dapat diketahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Wisata Pantai Gandoriah adalah:
    a) Fasilitas publik Pantai Gandoriah
    b) Prioritas pengelola wisata terhadap kepentingan penunjung
    c) Kebersihan, kerapian, dan kenyaman Kawasan Pantai Gandoriah
    d) Kredibiltias objek Wisata Pantai Gandoriah yang perlu dijaga oleh pengelola

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan metode CSI dan IPA dalam mengukur tingkat kepuasan pengunjung Pantai Gandoriah yang mana sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih

dalam skala kecil karena adanya keterbatasan waktu penelitian. Oleh sebab itu dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengumpulkan jumlah responden yang lebih banyak lagi agar bisa lebih representatif atas kepuasan pengujung. Selain itu juga penting untuk menggunakan metode lainnya untuk bisa lebih meningkatkan akurasi hasil penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan pengunjung Pantai Gandoriah Pariaman, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan untuk pengelola wisata, pemerintah, dan peneliti selanjutnya:

1) Peningkatan Fasilitas Publik: Fasilitas umum seperti toilet, dan tempat istirahat harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk memastikan kenyamanan pengunjung. Kebersihan dan kerapian area wisata juga harus dijaga secara konsisten.
2) Peningkatan Pelayanan: Pengelola wisata harus lebih proaktif dalam memahami kebutuhan dan keluhan pengunjung. Pelatihan berkala bagi staf dan pengelola wisata diperlukan untuk meningkatkan empati dan kemampuan mereka dalam menangani pengunjung dengan baik.
3) Pengembangan Promosi dan Branding: Meningkatkan strategi promosi dengan fokus pada keunikan dan daya tarik Pantai Gandoriah Pariaman. Hal ini dapat dilakukan melalui media sosial, kemitraan dengan agen travel, dan penyelenggaraan event-event khusus yang menarik wisatawan.
4) Mempertahankan SOP yang sudah ada: Pengelola perlu memastikan bahwa SOP terkait keamanan dan pelayanan diterapkan secara ketat dan konsisten, untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengunjung.
5) Saran untuk Penelitian Selanjutnya: Penelitian lebih lanjut dapat fokus pada analisis kepuasan pengunjung di waktu-waktu tertentu atau mengkaji pengaruh faktor-faktor eksternal seperti cuaca, event, dan promosi terhadap tingkat kunjungan dan kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, *3*(3), 241–252. https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86

Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, *3*(4), 330–337. https://djournals.com/klik

Bernik, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung. *Journal of Theoretical and Applied Management (Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan)*, *12*(3), 1–19. https://doi.org/10.20473/jmtt.v12i3.13483

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kurnianto, A., & Saud, H. Y. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan Servqual (Service Quality)(Studi Cuci Mobil Tirta Kencana). *Jurnal Sains & Teknologi*, *XI*(2), 81–88. http://repository.unsada.ac.id/id/eprint/2354

Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri …*, *9*(2), 597–605. https://doi.org/10.24014 /jti.v9i2.22991

Maryani, A., & Yulianti, N. W. (2023). Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Uang Kuliah Tunggal Menggunakan Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Manajemen*, *3*(3), 620–631. journal.feb.unmul.ac.id

Ormanovic, S., & Ciric, A. (2017). Importance-Performance Analysis: Different Approaches. *Acta Kinersiologica*, *11*(2), 58–66. https://www.researchgate.net /publication/322790903_IMPORTANCE-PERFORMANCE_ANALYSIS_ DIFFERENT_APPROACHES

Qomariah, N. (2020). *Pentingnya Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung* (Issue February). Jember: CV Pustaka Abadi.

Rajendran, R. P., Road, S., & Arun, C. J. (2019). Evolution of Customer Satisfaction Index As a Performance Metric : a Comprehensive Review. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, *XI*(Xii), 536–550. https://www.researchgate.net/publication/361209432_Evolution_of_Customer_Satisfaction_Index_as_a_Performance_Metric_A_Comprehensive_Review

Sagir, J., Abubakar, A., & Septiani, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram. *Distribusi - Journal of Management and Business*, *9*(2), 237–256. https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.176

Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, *4*(6), 856–870. https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389

Seftylia, C., & Cholil, W. (2022). Application of the customers satisfaction index (CSI) and importance performance analysis (IPA) methods to measure reader satisfaction with the quality of website services indodaily.co. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, *5*(3), 24525–24536.

Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6th ed.). Jakarta : Salemba Empat.

Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *3*(1), 1–12. https://doi.org /10.35957/jtsi.v3i1.2439

Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis - Prof. Dr. Ir. Sugiarto, M.Sc*. Penerbit Andi. https://books.google.co.id/books?id=qTpcEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam (eds.); 1st ed.). Sidoarjo: UMSIDA Press.

Suryana, E., Aprina, M. P., & Harto, K. (2022). Teori Konstruktivistik dan Implikasinya

dalam Pembelajaran. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *5*(7), 2070–2080. https://doi.org/10.54371/jiip.v5i7.666

Suwartono. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (E. Risanto (ed.)). CV Andi Offset. https://www.researchgate.net/publication/321057969

Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, *4*(1), 38–45. journal.upgris .ac.id