
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI WISATA PANTAI TOPEJAWA KABUPATEN TAKALAR PADA ERA KENORMALAN**Nuzmiyah Shaleh^{1*}, Rusmin Nuryadin², Nur Ifra Khumaera³**Sekolah Tinggi Pariwisata Tamalatea Makassar^{1,2}Politeknik Nusantara Makassar³

INFO ARTIKEL**Riwayat Artikel:**

Received : Desember, 12th 2021

Revised : Desember, 20th 2021

Accepted : January, 9th 2022

Keywords:

beach_topejawa;

visitor_satisfaction; importance

performance analysis

Kata Kunci:

wisata Topejawa;

kepuasan_pengunjung, importance

performance analysis

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of visitors to the Topejawa Beach tourist attraction. The method in this study is the Important Performance Analysis (IPA) method to determine the level of customer satisfaction. Based on the results of the IPA analysis of five variables, namely the image of a tourist attraction, cost, attractions, accessibility, and facilities and services, it is found that the important factor to be addressed (quadrant I) is the image of a tourist attraction. Furthermore, the factors that are considered to have satisfied visitors (quadrant II) are costs and attractions. The factor that is considered not urgent by visitors (quadrant III) is accessibility and the last factor that is considered less important or given too much is the facilities and services in Topejawa tourism.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pantai Topejawa. Metode dalam penelitian ini adalah metode *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis IPA terhadap lima variabel yakni citra obyek wisata, biaya, atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas dan pelayanan, didapatkan faktor yang penting untuk dibenahi (kuadran I) adalah citra obyek wisata. Selanjutnya faktor yang dianggap telah memuaskan pengunjung (kuadran II) adalah biaya dan atraksi. Faktor yang dianggap tidak mendesak oleh pengunjung (kuadran III) adalah aksesibilitas dan terakhir faktor yang dianggap kurang penting atau diberikan terlalu berlebihan adalah fasilitas dan pelayanan di wisata Topejawa.

*Corresponding author :

Address : Makassar, Indonesia

E-mail : lppm@stipartamalatea.ac.id

PENDAHULUAN

Dewasa ini pemerintah gencar melakukan pembangunan di berbagai bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan pembangunan disegala bidang ini salah satunya adalah melalui pembangunan di bidang kepariwisataan. Perkembangan pariwisata di Sulawesi Selatan pada Tahun 2019 mencapai 1.517 kunjungan wisatawan mancanegara. Jika dibandingkan dengan September 2018 maka terjadi kenaikan sebesar 18,42 persen yang mana jumlah kunjungan September 2018 sebesar 1.986 kunjungan.

Salah satu Objek wisata yang sedang berkembang di Sulawesi Selatan yaitu Pantai Topejawa yang terletak di Kabupaten Takalar. Pantai Topejawa menjadi salah satu objek wisata favorit karena tempatnya yang cocok untuk berkumpul dengan keluarga, teman dan orang terdekat. Di Pantai Topejawa, pengunjung tidak hanya menikmati pemandangan pantai saja, namun mereka juga dapat bermain air dan berenang karena di sana juga disediakan area bermain air "Water park" dan sarana juga sarana bermain lainnya.

Faktor-faktor yang menentukan untuk kegiatan pariwisata antara lain kualitas pelayanan, objek wisata alam dan sebagainya menentukan tingkat kunjungan wisatawan dan juga kepuasan wisatawan (Kalebos, 2016). Wisatawan akan merasa puas bila hasil persepsi atau evaluasi mereka sesuai harapan dan sebaliknya merasa tidak puas jika tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu dalam pengembangannya wisata Pantai Topejawa perlu ditata secara efektif dan efisien guna mendapatkan persepsi positif dari wisatawan.

Evaluasi tingkat kepuasan pengunjung dapat menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana melalui metode ini dapat melihat sejauh mana efektifitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Metode ini membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan. Nilai gap dari analisis ini kemudian dapat menjadi acuan pengembadan wisata Topejawa di Kabupaten Takalar. Berdasarkan Ong et al (2014) dalam analisis kepuasan pelanggan di SBU Laboratoty Cibirung PT Sucofindo didapatkan bahwa berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA) maka dapat diketahui masih terdapat 13 hal yang harus ditingkatkan kedepannya. Akan tetapi masih ada kesalahan yang disebabkan oleh pelanggan misalnya keterlambatan pengiriman sampel, keterlambatan pembayaran, kesalahan pengisian identitas dsb yang menyebabkan keterhambatan pengerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan wisatawan dan kontribusi pengelola kawasan wisata pantai Topejawa dalam menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas wisata.

KAJIAN PUSTAKA

Pariwisata

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan (Soedarso, *et all.* 2014)

Beberapa istilah dan pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan Peraturan Pemerintah nomor 67 Tahun 1996, sebagai berikut :

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari perjalanan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.
2. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut.
3. Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
4. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata

5. Usaha Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut.
6. Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) adalah segala sesuatu yang menjadikan daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung baik yang bersumber dari alam, budaya maupun minat khusus.
7. Usaha Jasa Pariwisata adalah bentuk usaha masyarakat yang memberikan jasa pelayanan bagi wisatawan dan masyarakat yang meliputi jenis usaha jasa biro dan agen perjalanan wisata, pramuwisata, konvensi (perjalanan insentif), pameran, *impresariat*, konsultan pariwisata serta jasa informasi pariwisata.
8. Usaha Sarana Pariwisata adalah bentuk usaha masyarakat yang memberikan sarana pelayanan tempat, alat, benda, bahan dengan segala sesuatunya yang dibutuhkan dan dikonsumsi oleh wisatawan meliputi jenis usaha sarana akomodasi, makan, minum, angkutan wisata, sarana wisata tirta dan kawasan pariwisata.

Wisata Pantai

Wisata pantai merupakan suatu bentuk kegiatan wisata yang dilakukan di daerah pantai yang umumnya memanfaatkan sumberdaya pantai. Wisata pantai memanfaatkan sumberdaya pantai seperti pasir putih, hamparan pantai, pemandangan, dan perairan pantainya

Wisata pantai merupakan bentuk wisata yang dikelola dengan pendekatan berkelanjutan (Tuwo, 2011), karena pengelolaan bentang alam diarahkan pada kelestarian sumberdaya pesisir dan laut, pengelolaan budaya masyarakat diarahkan pada kesejahteraan masyarakat pesisir dan kegiatan konservasi diarahkan pada upaya menjaga kelangsungan pemanfaatan sumberdaya pesisir untuk waktu kini dan masa mendatang.

Karakteristik Pengunjung

Karakteristik konsumen merupakan informasi dasar yang menggambarkan suatu konsumen dan berkaitan erat dengan demografi konsumen tersebut. Terdapat beberapa karakteristik demografi yang sangat penting untuk memahami konsumen yakni usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, status pernikahan, agama, suku bangsa, lokasi geografi, dan kelas sosial. Perbedaan karakteristik akan berpengaruh terhadap pilihan konsumen (Sumarwan, 2011).

Terdapat tiga variabel yang berguna dalam menggambarkan karakteristik konsumen dalam pangsa pasar target, yaitu kepribadian, psikografi, dan demografi. Kepribadian didefinisikan sebagai respon yang konsisten terhadap stimulus lingkungan. Profil psikografi digunakan sebagai ukuran operasional dalam gaya hidup, yaitu pada pengukuran kegiatan, minat dan opini pembeli. Variabel yang termasuk dalam profil demografi meliputi usia, jenis kelamin, agama, suku bangsa, status pernikahan, tempat tinggal, ukuran keluarga, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Perbedaan kondisi demografi konsumen akan mempengaruhi konsumsi produk dan jasa, yaitu mengakibatkan perbedaan kebutuhan, selera dan kesukaan terhadap merek.

Tingkat Kepuasan Pengunjung

Dalam membeli produk atau jasa, apabila konsumen dapat memenuhi keinginannya yaitu mencapai kepuasan dalam membeli suatu produk atau jasa maka konsumen akan terdorong untuk membeli dan mengkonsumsi secara berulang dan akan menjadi pelanggan terhadap suatu produk. Ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu (Satria, 2019):

1. Sistem keluhan dan saran Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran.

2. Survei kepuasan konsumen Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos surat, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menciptakan komunikasi dua arah dan menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* Dalam metode ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut yang relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan tersebut akan dianalisis di matriks *Importance Performance*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumberdaya organisasi yang terbatas pada bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan total. Selain itu, matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya.

Stakeholder

Stakeholder merupakan individu/atau kelompok yang memiliki kepentingan dan dapat memberikan pengaruh terhadap suatu objek. Peran stakeholder sangat dibutuhkan dalam pengembangan kawasan wisata. Jadi sebaiknya dalam peningkatan, pengelolaan dan pengembangan kawasan wisata tidak hanya dikelola oleh satu pihak saja karena diperlukan keterlibatan pihak lain dalam mengelola wisata (Rahman, 2012).

Keberlanjutan Pengelolaan Wisata Pantai

Wisata pantai merupakan suatu konsep pemanfaatan berkelanjutan sumberdaya pantai dengan sistem pelayanan jasa lingkungan yang mengutamakan sumberdaya pantai sebagai objek pelayanan. Dengan demikian suatu konsep pengelolaan wisata pantai hendaknya dilandasi pada prinsip dasar ekowisata (Yulianda, 2019) yang meliputi beberapa hal berikut.

- 1 Mampu mencegah dan menanggulangi dampak dari aktivitas wisatawan terhadap alam dan budaya yang disesuaikan dengan sifat dan karakter alam dan budaya setempat.
- 2 Mampu melakukan pendidikan konservasi lingkungan; dalam hal ini mendidik wisatawan dan masyarakat akan pentingnya konservasi.
- 3 Mampu memberikan pendapatan langsung untuk kawasan; dalam hal ini retribusi atau pajak konservasi (*conservation tax*) dapat digunakan untuk pengelolaan kawasan.
- 4 Mampu melibatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan; dalam hal ini merangsang masyarakat agar terlibat dalam perencanaan dan pengawasan kawasan.
- 5 Mampu memberikan penghasilan bagi masyarakat; dalam hal ini masyarakat mendapat keuntungan ekonomi sehingga terdorong untuk menjaga kelestarian kawasan.
- 6 Mampu menjaga keharmonisan dengan alam; dalam hal ini kegiatan dan pengembangan fasilitas tetap mempertahankan keserasian dan keaslian alam.
- 7 Mempertimbangkan daya dukung sebagai batas pemanfaatan; dalam hal ini daya tampung dan pengembangan fasilitas hendaknya mempertimbangkan daya dukung lingkungan.
- 8 Memberikan kontribusi pendapatan bagi Negara (Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat).

Konsep pengelolaan wisata pantai tidak hanya berorientasi pada keberlanjutan, melainkan mempertahankan nilai sumberdaya alam dan manusia. Agar nilai-nilai tersebut terjaga, pengusaha wisata pantai tidak melakukan eksploitasi sumberdaya alam, tetapi hanya menggunakan jasa alam dan budaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan fisik, pengetahuan, dan psikologis wisatawan.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung dan potensi keberlanjutan objek wisata Pantai Topejawa. Objek wisata Pantai Topejawa beroperasi sejak Tahun 2017 dan sebagai salah satu tempat wisata yang masih tergolong

baru objek wisata Pantai Topejawa memerlukan strategi agar dapat bersaing dengan objek wisata lainnya di Sulawesi Selatan.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur berupa jurnal, buku, internet serta sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah pengunjung Objek wisata Pantai Topejawa. Teknik *sampling* atau teknik pengambilan sampel dari penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N^2}$$

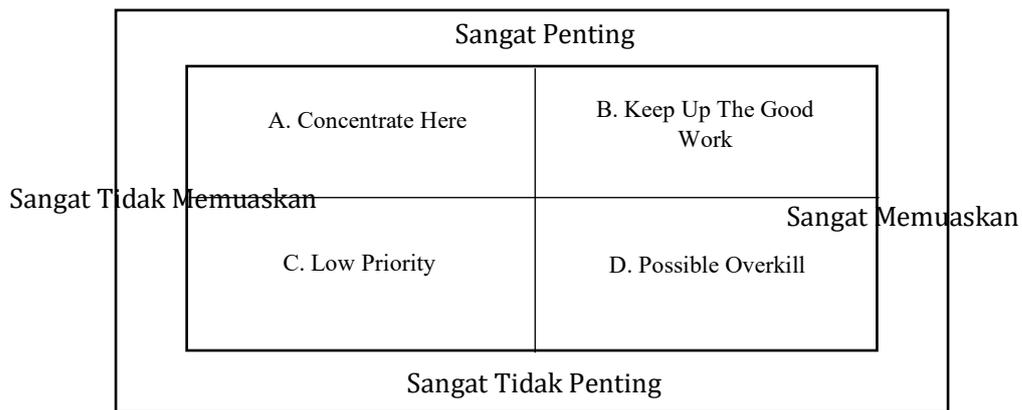
Dimana:

- n = jumlah elemen sampel
- N = jumlah elemen populasi
- e = tingkat kesalahan, 10%

Penelitian ini menggunakan metode *Important Performance Analysis – Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

- *Important Performance Analysis*

Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai Gambar 3.1.



Gambar 1. Matrix *Important Performance Analysis*

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar

Wisata Topejawa merupakan salah satu objek wisata yang sedang populer di Kabupaten Takalar. Letak astronomis Kabupaten Takalar berada pada posisi 5°3' – 5°38' Lintang Selatan dan 119°22' – 119°39' Bujur Timur. Berdasarkan letak administratif Wisata Topejawa (Paradiba, 2019) adalah:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Gowa;
- Sebelah Timur berbatasan dengan Gowa dan Kabupaten Jeneponto;

- Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Makassar; dan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Laut Flores.

Wisata Topejawa ini berada di Kecamatan Mangarabombang, Kabupaten Takalar dengan jumlah penduduk 39.156 jiwa (BPS, 2018). Wisata Topejawa ini menawarkan berbagai macam fasilitas yaitu keindahan pantai untuk matahari terbit dan terbenam, spot foto, kolam renang dan sejumlah wahana permainan air. Wisata Topejawa menyediakan gazebo yang tersebar di seluru sisi Wisata topejawa yang dapat digunakan oleh pengunjung yang datang berwisata. Selain itu fasilitas lain adalah mushollah, restoran, kamar mandi, penyewaan penginapan untuk wisatawan yang ingin menginap dan disediakan juga aula.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibedakan ke dalam jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 33 responden yang merupakan wisatawan yang sedang berada di objek Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Rincian mengenai karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

No.	Karakteristik pengunjung		Jumlah Responden	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	58
		Perempuan	14	43
2	Kelompok Umur	Remaja (17-25)	14	43
		Dewasa awal (26-35)	11	33
		Dewasa akhir (36-45)	8	24
3	Tingkat Pendidikan	SD	0	0
		SMP	1	3
		SMA	23	70
		Perguruan Tinggi	9	27
4	Pekerjaan	Pegawai Swasta	17	52
		Pegawai Negeri	5	15
		Pengusaha	3	9
		Pelajar/Mahasiswa	6	18
		IRT	2	6

Sumber : Data Primer, 2021.

Berdasarkan Tabel 1, tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin namun jumlah responden laki-laki lebih banyak dengan persentase sebesar 57% dan responden perempuan sebesar 43%. Berdasarkan kelompok umur, responden kelompok umur remaja (17-25 tahun) adalah jumlah pengunjung Wisata Topejawa yakni 43 % yang diikuti oleh pengunjung kategori dewasa awal (26 – 35 tahun) yakni 33% dan pengunjung kategori

dewasa akhir (36 – 46 tahun) yakni 24%. Hal ini dikarenakan Wisata Topejawa adalah wisata air yang memiliki fasilitas area bermain dan atraksi air yang banyak diminati oleh kelompok umur yang lebih muda. Pada aspek pekerjaan, responden pengunjung Topejawa adalah mayoritas pegawai swasta yakni sebanyak 52% kemudian disusul berturut-turut kategori pelajar/mahasiswa (18%), kategori PNS (15%), pengusaha (9%) dan IRT (6%)

3. Importance Performance Analysis (IPA)

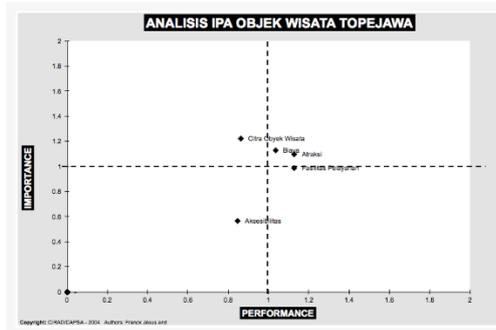
Pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dapat dilihat dari tingkat kepentingan dan kinerja yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Supranto, 2011). Penilaian skor kepuasan dari Objek Wisata Pantai Topejawa dibagi atas lima variable yakni atraksi, fasilitas pelayanan, Aksesibilitas, citra obyek wisata dan biaya. Adapun skor kepuasan objek wisata Pantai Topejawa dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor Kepuasan Objek Wisata Pantai Topejawa

No	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Skor Kepuasan
1	Atraksi	3.47	3.6	-0.13
2	Fasilitas dan Pelayanan	3.48	3.49	-0.01
3	Aksesibilitas	3.46	3.77	-0.31
4	Citra Obyek Wisata	2.76	3.83	-1.06
5	Biaya	3.05	3.97	-0.92

Sumber : Data Primer, (2021)

Berdasarkan hasil analisis skor kepuasan objek wisata Pantai Topejawa, semua atribut memiliki nilai negatif yang berarti setiap atribut belum memenuhi harapan konsumen objek Wisata Topejawa. Dari data ini kemudian perlu untuk diketahui skala prioritas untuk usaha perbaikan atribut obyek wisata sehingga kedepannya kepuasan konsumen dapat dioptimalkan. Untuk mendapatkan skala prioritas, diperlukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini dilakukan pemetaan terhadap nilai kinerja (x) dan nilai harapan (y). dari hasil tersebut menghasilkan empat buah kuadran yang menggambarkan skala prioritas pengambilan kebijakan oleh pengelola objek Wisata Topejawa. Analisis IPA Objek Wisata Topejawa disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius IPA Objek Wisata Pantai Topejawa

Sumber : Data Primer, (2021)

a. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan faktor yang dianggap penting oleh pengunjung namun belum sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut di kuadran I memiliki prioritas utama untuk dibenahi oleh pengelola Wisata Topejawa. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan Citra Objek Wisata adalah atribut yang perlu dibenahi. Atribut citra objek wisata meliputi kebersihan dan keaman objek wisata. Kebersihan objek wisata perlu dibenahi karena Objek Wisata Pantai dan Wisata Kolam renang Topejawa berada di satu kawasan sehingga kebersihan perlu dioptimalkan. Selain itu jumlah tempat kamar ganti sehingga pengunjung mengganti pakaian di toilet. Jumlah toilet juga perlu ditambahkan walaupun saat ini tengah dibangun toilet yang lebih banyak. Selanjutnya keamanan pengunjung khususnya di kolam renang masih menjadi tanggung jawab pribadi. Kurangnya pengawasan oleh pengelola misalnya adanya anak-anak di kolam dewasa memungkinkan terjadinya kecelakaan meskipun saat ini belum ada kejadian kecelakaan di objek wisata Topejawa.

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan faktor atribut yang dianggap penting dan memuaskan pengunjung. Pada kuadran ini tingkat kepuasan relative tinggi sehingga perlu mempertahankan atribut di kuadran II. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa Biaya dan Atraksi adalah tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya masuk Topejawa adalah Rp. 50.000,- dimana saat ini masih terjangkau untuk menikmati wisata waterboom dan wisata pantai. Biaya ini juga termasuk fasilitas didalamnya seperti Gazebo. Atraksi yang ditawarkan oleh pengelola Topejawa juga beragam seperti wahana seluncuran di setiap kolam renang, air mancur dan spot foto dan wahana permainan anak dan atraksi lainnya.

c. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan tidak terlaksana baik oleh perusahaan. peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena mengingat kecilnya pengaruh terhadap konsumen. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa aksesabilitas memiliki dampak rendah terhadap konsumen. Meskipun Objek Wisata Topejawa berada di Kabupaten Takalar yang letaknya cukup jauh dari pusat Kota Makassar (45 km) namun karena kontur jalan yang sangat baik dan kualitas transportasi umum yang memadai sehingga jarak Objek Wisata Topejawa bukan menjadi hal yang penting bagi pengunjung Topejawa.

d. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna akan tetapi tingkat kinerja yang diberikan terlalu berlebihan. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa fasilitas dan pelayanan. Atribut ini berada pas di garis kuadran II dan kuadran IV namun sedikit lebih condong ke kuadran IV. Hal ini berarti fasilitas dan pelayanan objek wisata Topejawa sudah memenuhi harapan pengunjung Wisata Topejawa. Banyaknya ragam wahana yang ditawarkan seperti wahana seluncuran di setiap kolam renang, air mancur dan spot foto dan wahana permainan anak dan atraksi lainnya menjadi nilai plus, namun fasilitas lain yang berlebihan seperti spot foto dan taman (garden) yang tersedia di seluruh penjuru wilayah Topejawa terlalu banyak padahal wahana ini tidak dinikmati langsung oleh pengunjung. Jumlah Gazebo yang banyak mengakibatkan banyaknya Gazebo yang kosong meskipun berada di *peak season*. Oleh karena itu tidak perlu penambahan fasilitas lain agar pengelola dapat menghemat biaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis yang dilakukan berdasarkan lima variabel yakni citra obyek wisata, biaya, atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas dan pelayanan, didapatkan faktor yang penting untuk dibenahi (kuadran I) adalah citra obyek wisata. Selanjutnya faktor yang dianggap telah memuaskan pengunjung (kuadran II) adalah biaya dan atraksi. Faktor yang dianggap tidak mendesak oleh pengunjung (kuadran III) adalah aksesibilitas dan terakhir faktor yang dianggap kurang penting atau diberikan terlalu berlebihan adalah fasilitas dan pelayanan di wisata Topejawa.

Saran

Perlunya pembenahan mengenai citra objek wisata, biaya dan antraksi sehingga memberikan kesan dan persepsi positif bagi pengunjung.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang telah memfasilitasi penelitian melalui skim Penelitian Dosen Pemula (PDP). Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada dewan redaksi dan mitra bestari Jurnal Ekonomi Integra atas masukan yang membangun untuk naskah yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Sul Sel, 2019. *Perkembangan Pariwisata Dan Transportasi Sulawesi Selatan September 2019*. No. 57/11/73/Th. XIII. Sulawesi Selatan.
- Citrawani. 2019. Pengaruh Fasilitas Objek Wisata Terhadap Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Unibersitas Muhammadiyah Makassar.
- Kalebos F. (2016). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Risest Bisnis dan Manajemen*. 4 (3) 489-502.
- Ong O. J. Pambudi J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PF Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri* 4(1) 1-10
- Paradiba H S (2019). Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. Universitas Negeri Makassar.
- Rahman N, Prakoso E. 2012. *Perspektif Stakeholders terhadap Potensi Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo*. Vol. 1(1):1858-1110.
- Satria. M. R. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dan Potensi Keberlanjutan Objek Wisata Pantai Plentong, Indramayu*. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Soedarso, et all. 2014. *Potensi Dan Kendala Pengembangan Pariwisata Berbasis Kekayaan Alam Dengan Pendekatan Marketing Places (Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Bojonegoro*. *Jurnal Sosial Humaniora*, Vol 7 No. 2.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, B. (2012).
- Sumarwan U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tuwo. Ambo 2011. *Pengelolaan ekowisata pesisir dan laut*. Surabaya: Brilian Internasional.
- Yulianda F. 2019. *Ekowisata Perairan; Suatu Konsep Kesesuaian dan Daya Dukung Wisata Bahari dan Wisata Air Tawar*. Bogor (ID): IPB Press