



UNIVERSITAS DIPONEGORO

**PENGARUH FAKTOR SUPLAI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PADA OBJEK WISATA POSONG KABUPATEN TEMANGGUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

ZUKRUF NOVANDAYA

21040116130057

**FAKULTAS TEKNIK
DEPARTEMEN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
SEMARANG
JUNI 2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Faktor Suplai terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Posong Kabupaten Temanggung”** ini adalah hasil karya sendiri dengan dibimbing oleh Ir. Holi Bina Wijaya, M.U.M, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : Zukruf Novandaya

NIM : 21040116130057

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 Juni 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Zukruf Novandaya
NIM : 21040116130057
Departemen : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Faktor Suplai terhadap Kepuasan Pengunjung Pada
Objek Wisata Posong, Kabupaten Temanggung

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

TIM PENGUJI

Pembimbing : Holi Bina Wijaya, ST, MUM

(.....)

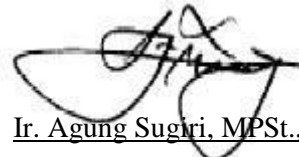
Penguji : Dr. Ir. Hadi Wahyono, M.A.

(.....)

Penguji : Maya Damayanti, ST, MA, PhD

(.....)

Semarang, 29 Juni 2020
Mengetahui
Ketua Program Studi S1
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota


Ir. Agung Sugri, MPSt.,

NIP. 196204031993031003

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zukruf Novandaya
NIM : 21040116130057
Departemen : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-executive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Faktor Suplai Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Posong, Kabupaten Temanggung”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*). Merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 29 Juni 2020

Yang menyatakan,



Zukruf Novandaya
21040116130057

ABSTRAK

Faktor kepuasan pengunjung banyak dipengaruhi oleh faktor suplai wisata (atraksi, aksesibilitas, amenities, dan pelayanan tambahan) yang telah disediakan oleh pengelola wisata. Kepuasan pengunjung sebagai faktor utama perkembangan pariwisata yang berdampak kepada pengembangan ekonomi. Perkembangan dan keberlanjutan aktivitas wisata akan berdampak terhadap pendapatan masyarakat dapat dilihat dari nilai loyalitas pengunjung. Wisata yang memanfaatkan sumberdaya lokal akan memberikan dampak terhadap ekonomi lokal kawasan tersebut. Wisata Posong sebagai wisata yang memanfaatkan sumberdaya lokal yaitu view pegunungan yang diinisiasi masyarakat. Faktor suplai yang ada di Wisata Posong juga diinisiasi dan disediakan oleh masyarakat lokal. Hal ini yang menarik pada penelitian dari penyediaan faktor suplai wisata di Wisata Posong. Tujuan penelitian ini adalah menilai pengaruh faktor suplai terhadap kepuasan pengunjung wisata di objek Wisata Posong, Kabupaten Temanggung serta implikasinya terhadap loyalitas pengunjung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan Analisis Structural Equation Modelling (SEM), dan Importance Performance Analysis (IPA). Teknik pengumpulan data adalah menggunakan kuisioner yang ditujukan kepada 120 pengunjung Wisata Posong, wawancara pengelola wisata, dan observasi kondisi penyediaan faktor suplai di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja yang ada pada penyediaan faktor suplai dan indikator kepuasan memiliki nilai 3,57 dengan nilai tertinggi pada atraksi wisata (3,87) dan nilai terendah pada aksesibilitas (3,11). Hasil penilaian kepuasan menjadikan empat kuadran yang dijadikan strategi pengembangan kedepan. Pada penelitian ini juga diketahui pengaruh antara penyediaan faktor suplai Wisata Posong terhadap nilai kepuasan pengunjung, serta terdapat pula pengaruh kepuasan pengunjung terhadap nilai loyalitas. Selain itu hasil dari analisis model teori terdapat 9 indikator yang saling memiliki pengaruh tak langsung. Rekomendasi dari penelitian ini adalah peningkatan performa pada penilaian kuadran 2 yaitu dari aksesibilitas wisata, keragaman atraksi wisata serta peningkatan dari pelayanan dan amenities. Rendahnya nilai kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap nilai loyalitas khususnya pada kemauan untuk membeli barang atau jasa yang disediakan. Hal ini yang berimplikasi pada ekonomi lokal khususnya pada pendapatan masyarakat. Pendapatan masyarakat dari penyediaan faktor suplai masih lebih rendah dari sektor dominan di Desa Tlahap yaitu pertanian. Selain itu diperlukan peningkatan faktor suplai dan pelayanannya khususnya pada sektor produktif yang dapat disediakan masyarakat lokal sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat dan pengembangan ekonomi lokal.

Kata Kunci: Pariwisata, Pengembangan Ekonomi Lokal, Faktor Suplai Wisata, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas Pengunjung

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Faktor Suplai terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Posong Kabupaten Temanggung” dapat terealisasi yang merupakan syarat untuk gelar sarjana.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Holi Bina Wijaya, M.U.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan, saran dan masukan kepada penulis sehingga proses penyusunan tugas akhir dapat selesai;
2. Bapak Dr. Ir. Hadi Wahyono, MA dan Maya Damayanti, S.T, MA, PhD sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tugas akhir
3. Seluruh dosen pengajar dan karyawan Departemen Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan membantu kelancaran selama penyusunan ini;
4. Bapak saya Teguh Waluyatmo, ibu saya Siti Zulaicha, dan kakak Fajarwati Purnamaningrum yang telah senantiasa mendoakan, memberi motivasi, semangat dan dorongan untuk penyusunan tugas akhir ini;
5. Keluarga Besar HMTP 2018 yang telah memberikan kesempatan saya untuk berkembang dan memberi manfaat
6. Fungsionaris HMTP Undip 2018 dan Fungsionaris BEM FT Undip 2019 yang telah menjadi teman diskusi dan berkembang bersama
7. Keluarga Planologi Undip yang telah memberikan banyak pengalaman, kesempatan belajar dan memberi dukungan selama kuliah
8. Semua pihak yang telah membantu proses penulisan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari banyak kesalahan dan kekurangan yang ada. Maka penulis mengharapkan masukan, kritik serta saran dari berbagai pihak agar pelaksanaan penelitian tugas akhir ini menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Semarang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	3
1. 3 Tujuan dan Sasaran Penelitian	4
1. 3. 1 Tujuan Penelitian	4
1. 3. 2 Sasaran Penelitian	4
1. 4 Ruang Lingkup Penelitian	4
1. 4. 1 Ruang Lingkup Wilayah Studi	4
1. 4. 2 Ruang Lingkup Substansi	6
1. 5 Keaslian Penelitian	7
1. 6 Posisi Penelitian	8
1. 7 Kerangka Pikir	9
1. 8 Metode Penelitian	10
1. 8. 1 Konsep Pendekatan Penelitian	10
1. 8. 2 Pendekatan Analisis Penelitian	10
1. 8. 3 Kerangka Analisis	14
1. 8. 4 Jenis dan Kebutuhan Data	15
1. 8. 5 Penentuan Populasi dan Sampel	19
1. 9 Sistematika Penulisan	20
BAB II	22
KAJIAN LITERATUR PENGARUH FAKTOR SUPLAI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA POSONG, KABUPATEN TEMANGGUNG	22
2. 1 Pariwisata	22
2. 1. 1 Pengertian Pariwisata	22
2. 1. 2 Jenis-jenis Pariwisata	23
2. 2 Pariwisata dari Dimensi Pengembangan Ekonomi Lokal	25
2. 3 Faktor Suplai Destinasi Wisata	26
2. 3. 1 Atraksi	27
2. 3. 2 Aksesibilitas	29
2. 3. 3 <i>Amenitas</i>	30
2. 3. 4 Pelayanan Tambahan	31
2. 4 Kepuasan Pengunjung	32
2. 5 Loyalitas Pengunjung	34
2. 5. 1 Manfaat Loyalitas Pengunjung	34
2. 5. 2 Mengukur Loyalitas Wisatawan Terhadap Destinasi Wisata	35
2. 6 Rangkuman Literatur	35
BAB III	45

GAMBARAN UMUM WISATA POSONG, DESA TLAHAP, KECAMATAN KLEDUNG .	45
3. 1 Gambaran Umum Desa Tlahap	45
3. 2 Karakteristik Sosial dan Ekonomi Penduduk	46
3. 3 Karakteristik Responden	48
3. 4 Gambaran Faktor Suplai Wisata Posong.....	50
3. 3. 1 Atraksi Wisata	50
3. 3. 2 Aksesibilitas	51
3. 3. 3 Amenitas.....	52
3. 3. 4 Pelayanan Tambahan (<i>Ancilliary Services</i>).....	53
BAB IV	55
ANALISIS PENGARUH KEPUASAAN PENGUNJUNG TERHADAP FAKTOR SUPLAI WISATA POSONG KABUPATEN TEMANGGUNG.....	55
4. 1 Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap ketersediaan Faktor Suplai Wisata.....	55
4. 2 Analisis Pengaruh Penyediaan Faktor Suplai Terhadap Kepuasan Pengunjung dan Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung serta kaitannya dengan ekonomi lokal	64
Pelayanan Tambahan (<i>Ancilliary Services</i>)	64
4. 3 Temuan Studi	73
BAB V.....	77
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	77
5. 1 Kesimpulan	77
5. 2 Rekomendasi	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Orientasi Wilayah Studi.....	5
Gambar 1. 2 Peta Orientasi Wisata Posong.....	5
Gambar 1. 3 Posisi Penelitian	8
Gambar 1. 4 Kerangka Pikir.....	9
Gambar 1. 5 Kuadran Prioritas berdasarkan IPA	10
Gambar 1. 6 Kerangka Analisis	14
Gambar 2. 1 Elemen Geografis Wisata.....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Kepuasan Pengunjung.....	33
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep Kajian Literatur.....	38
Gambar 3. 1 Peta Guna Lahan	45
Gambar 3. 2 Piramida Penduduk Desa Tlahap.....	46
Gambar 3. 3 Komposisi Penduduk Desa Tlahap berdasarkan Mata pencaharian Utama)	47
Gambar 3. 4 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Kelompok Umum	48
Gambar 3. 5 Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaannya.....	49
Gambar 3. 6 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Asalnya	49
Gambar 3. 7 Atraksi Wisata Posong	50
Gambar 3. 8 Aksesibilitas Wisata Posong.....	51
Gambar 3. 9 Peta Persebaran Amenitas Wisata Posong	52
Gambar 3. 10 Amenitas Wisata Posong.....	53
Gambar 3. 11 Amenitas Wisata Posong.....	53
Gambar 4. 1 Kuadran Kepentingan IPA Kapuasan Pengunjung.....	60
Gambar 4. 2 Kondisi Atraksi Wisata	61
Gambar 4. 3 Akses Jalan Menuju Wisata Posong.....	62
Gambar 4. 4 Kondisi Amenitas Wisata Posong	63
Gambar 4. 5 Model Kovarian Pengaruh Penyediaan Faktor Suplai terhadap Kepuasan Pengunjung dan Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung.....	64
Gambar 4. 6 Hasil Path Analisis SEM	66
Gambar 4. 7 Hasil Kinerja Loyalitas Pengunjung.....	70
Gambar 4. 8 Temuan Studi Pengaruh Faktor Suplai terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Posong Kabupaten Temanggung.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 1. 2 Tabel Standar Goodness of Fit Index.....	12
Tabel 1. 3 Kebutuhan Data.....	15
Tabel 2. 1 Sintesa Literatur	39
Tabel 3. 1 Perbandingan Pendapatan Masyarakat di Sektor Wisata dan Pertanian	47
Tabel 4. 1 Kinerja Faktor Suplai dan Indikator Kepuasan	56
Tabel 4. 2 Nilai Gap Kepuasan Pengunjung.....	58
Tabel 4. 3 Indikator Pengukuran	65
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Hipotesis	67
Tabel 4. 5 Perbandingan Pendapatan Masyarakat Lokal Sektor Wisata dan Pertanian	71