

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU MASYARAKAT TERHADAP  
KEPUASAN BERKUNJUNG WISATAWAN  
KE KABUPATEN SAMOSIR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*

**Oleh:**

**SAIFUL BASTIAN SIMBOLON**  
**NPM. 1305160127**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

### **Analisis Pengaruh Perilaku Masyarakat Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan ke Kabupaten samosir. (Saiful Bastian Simbolon). (1305160127). (Skripsi). (2017)**

Kepuasan konsumen (Pengunjung) merupakan hasil atau persepsi yang dirasakan oleh pembeli, sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan serta perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan berkunjung wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, angket, dan study pustaka. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi, dan penegasan kesimpulan. kepuasan berkunjung wisatawan ke Kabupaten Samosir dengan batasan masalah perilaku masyarakat kabupaten Samosir untuk mencapai tujuan kepuasan berkunjung wisatawan ke kabupaten Samosir di dalamnya meliputi pengetahuan, sikap, praktek dan tindakan masyarakat. Dimana ke empat indikator tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan berkunjung wisatawan ke Kabupaten Samosir. Berdasarkan hasil dari data penelitian tentang kepuasan berkunjung wisatawan ke kabupaten samosir masih banyak yang harus di perbaiki dan di tingkatkan: 1. Masyarakat Kabupaten Samosir masih kurang peduli terhadap lingkungan pariwisata baik dari segi kebersihan lingkungan maupun dalam penataan lingkungan yang indah. 2. Masyarakat maupun pedagang Kabupaten Samosir masih rendah pelayanannya dalam menjual dagangannya kepada pengunjung. 3. Masyarakat Kabupaten Samosir masih rendah dalam pengawasan hewan peliharaan dan kerapian tata letak tempat peternakan. 4. Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Samosir masih rendah dalam hal keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan pariwisata

*Keyword:* Kepuasan berkunjung wisatawan

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbi' alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Fasilitas sarana prasarana dan perilaku masyarakat Terhadap Kepuasan Berkunjung di Danau Toba dinas Pariwisata Kab.samosir" Shalawat dan salam tak luput penulis hanturkan kepada Rasulullah SAW, manusia mulia dengan segala keteladanan yang ada padanya. Kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda, berkat doa dan dukungan moril nya yang tiada henti ditunjukkan untuk penulis.

Penyusunan Skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah member bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spiritual maupun material, Khususnya kepada :

1. Ibu Tercinta Rosdiana Sihotang dan Ayah Mangarinson Simbolon yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang, serta do'a restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Abang Jerry faisal Simbolon dan Adik Welly Simbolon yang selalu memberikan semangat sekaligus memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini, terima kasih dukungan dan motivasinya selama ini.
3. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Januri,S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E.,M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, S.E.,M.Si selaku Seketaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Drs Dani Iskandar ,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya
8. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Para teman seperjuangan M. Nur Fadli, Roibil Awal Siregar dan Mukhotib yang tiada hentinya memberikan masukan serta dukungan kepada saya, terima kasih atas kerja samanya selama ini, semoga Allah selalu meridhoi dan memberkahi kerja keras dan perjuangan kita selama ini.
10. Teman sekelas Manajemen B Pagi angkatan 2013, terima kasih atas waktu dan pengalamannya ketika duduk di bangku perkuliahan, semoga Allah selalu meridhoi dan memberkahi pekerjaan kita.
11. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis sampaikan semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya

Wa'asalaikumsalam Wr.Wb

Medan, September 2017

SAIFUL BASTIAN SIMBOLON

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN DEVENISI OPRASIONAL</b>	
A. Defenisi Oprasional.....	9
1. Kepuasan Konsumen (Pengunjung) .....	9
a. Kepuasan Berkunjung.....	9
b. Faktor-faktor kepuasan pengunjung .....	11
c. Tujuan kepuasan pengunjung.....	17
d. Indikator Kepuasan berkunjung .....	19
2. Perilaku masyarakat .....	20
a. Pengertian Perilaku masyarakat .....	20
b. Faktor yang mempengaruhi Perilaku Manusia .....	23
c. Indikator Perilaku Masyarakat .....	27
B. Kerangka konseptual .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan penelitian.....	30

B. Defenisi Operasional .....	30
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

A. Hasil data .....	39
1. Deskripsi data .....	39
a. Data reponden .....	40
2. Deskripsi variabel penelitian .....	41
a. Kepuasan berkunjung wisatawan .....	41
b. Perilaku masyarakat .....	43
c. Regresi linear sederhana.....	45

#### **BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	48
B. SARAN.....	49

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1. Indikator Kepuasan berkunjung Wisatawan.....	31
Tabel III. 2. Perilaku Masyarakat.....	32
Tabel III. 3. Waktu penelitian .....	33
Tabel III. 4. Skala Likert.....	35
Tabel IV. 1. Skala Pengukuran Likert .....	39
Tabel IV. 2. Distribusi Responden Berdasarkan status usia .....	40
Tabel IV. 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel IV. 4. Skor Angket Untuk Variabel Y .....	41
Tabel IV. 5. Skor Angket Untuk Variabel Y .....	43
Tabel IV. 6. Hasil perhitungan .....	45

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar V. 1. Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir .....
- Gambar V. 2. Pengunjung sebagai responden .....

## **BAB 1**

### **PENDAHALUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia, **bagaikan untaian ratna mutu manikam yang melingkar di garis khatulistiwa**, itulah ungkapan lama yang umum kita dengar. Keindahan alam, yang dihuni pengembangan sektor kepariwisataan. Pada zaman ini pariwisata merupakan industri terbesar di Indonesia pada abad ini, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator seperti sumbangan terhadap pendapatan dunia dan penyerapan tenaga kerja juga sebagai sumber devisa penting bagi berbagai negara di kawasan itu. Namun jika ditinjau lebih dalam lagi pariwisata merupakan suatu aktivitas kompleks yang dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar, yang mempunyai berbagai komponen/subsistem, seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya dan komponen-komponen lainnya yang terkait.

Masyarakat di Kabupaten Samosir, Sumatera Utara, didorong mengubah karakter dan pola pikir sebagai warga daerah kawasan tujuan wisata. "Mari mengubah karakter supaya para wisatawan yang berkunjung ke Samosir merasa nyaman dan puas," kata Bupati Samosir, Rapidin Simbolon, Karakter diri yang perlu dikembangkan itu bersikap ramah, bersahabat, dan jangan menetapkan harga yang tinggi. Dia juga mengajak masyarakat mendukung program pemerintah tentang infrastruktur, "Pemerintah pusat telah menetapkan Pulau Samosir sebagai salah satu tujuan destinasi wisata nasional, karenanya masyarakat harus siap dari segi mental, perilaku, dan pelayanan," Samosir, Sumatera Utara. (ANTARA/Irsan Mulyadi) 2 April 2017

Danau atau tao di provinsi Sumatera Utara tepatnya di Kab.Samosir banyak dijadikan sebagai kawasan wisata alam, dan Budaya baik itu yang sudah dikembangkan maupun yang masih dalam tahap pengembangan. Seperti Danau atau Tao Toba, Danau Sidihoni, Pulau Samosir, Pulau Sibandang, Tuk-tuk, Ambarita, Permandian air panas Pangururan, Bukit Beta, Gunung Pusuk buhit, Puncak Tele, Museum huta bolon Simanindo dan Aek Sipitu dai (air tujuh rasa ) yang sudah dikenal banyak oleh wisatawan, merupakan kawasan wisata alam yang memiliki daya tarik wisata baik itu dari segi keindahan alamnya juga dari keunikan legendanya. Dalam hal ini di perlukan tindakan yang dapat memperbaiki kepuasan pada Pengunjung.

Peneliti mengadakan Penelitian awal dengan mengamati dan wawancara kepada pengunjung di Kawasan Wisata Kab.Samosir Seperti Danau atau Tao Toba, Danau Sidihoni, Pulau Samosir, Pulau Sibandang, Tuk-tuk, Ambarita, Permandian air panas Pangururan, Bukit Beta, Gunung Pusuk buhit, Puncak Tele, Museum huta bolon Simanindo dan Aek Sipitu dai (air tujuh rasa ) yang sudah dikenal banyak oleh wisatawan, merupakan kawasan wisata alam yang memiliki daya tarik wisata baik itu dari segi keindahan alamnya juga dari keunikan legendanya.

Kepuasan Konsumen (Pengunjung) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kotler dan Keller (2007,hal 177).Kepuasan konsumen (Pengunjung) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang

harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Kotler dan Armstrong (2001) dalam Adityo (2015, hal 74)

Definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Zeithaml dan Bitner (2000) dalam Adityo (2015, hal 75).

Akan tetapi pengembangan Danau Toba Khususnya Kab.samosir tidak luput dari masalah-masalah yang terjadi disana. Menurut penuturan pengunjung-pengunjung yang datang ke Kab.Samosir mengeluh akan kurangnya perhatian terhadap fasilitas yang mendukung kegiatan atraksi tersebut. Padahal daya tarik dan atraksi wisata disana sudah sangat diminati pengunjung sehingga banyak dari mereka tidak menyadari waktu yang terlewat disana. Opini yang juga merupakan pesan dari pengunjung sangat beraneka ragam, contohnya adalah mengharapkan infrastruktur jalan yang baik, banyaknya sampah di Beberapa tempat di Danau hingga menghasilkan bau yang tidak sedap(limbah pakan ternak ikan,eceng gondok,plastik,dll) dan daratan (plastik,bekas botol kemasan), keamanan bermain di danau,Rumah makan Halal (Muslim), Mushola, adanya perilaku masyarakat setempat yang tidak bersahabat, retribusi wisata yang berlipat,pungli retribusi di beberapa tempat, ternak warga yang belum di tata dan sebagainya.Tapi sampai sekarang ini pemerintah masih belum memprediksikan perkembangan akan adanya perbaikan tersebut. Di lain hal dengan terbentuknya kepuasan konsumen (dalam penelitian ini adalah pengunjung) yang tinggi akan mengakibatkan *repeater guest* untuk kembali datang.Kepuasan konsumen merupakan salah satu

prioritas utama yang harus selalu diperhatikan dalam suatu perusahaan atau pemerintah setempat, karena dengan konsumen yang merasa puas maka akan menciptakan loyalitas antara konsumen dengan perusahaan atau tempat itu sendiri, yang akan menguntungkan kedua belah pihak. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu atau kualitas suatu produk maupun Jasa. Dalam konteks ini produk bisa berarti sarana prasarana atraksi dan perilaku masyarakat yang diberikan di kawasan Danau Toba Khususnya Kab.samosir. Apa sebenarnya mutu itu? Menurut Feigenbaum (1986) dalam prasko (2014,hal 26): (*full customer satisfaction*). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan perusahaan.

Pengertian perilaku yaitu suatu respon seseorang yang dikarenakan adanya suatu stimulus atau rangsangan dari luar. Notoatmodjo, (cristianpradana.blogspot.co.id/2012). Perilaku dibedakan menjadi dua yaitu perilaku tertutup (*covert behavior*) dan perilaku terbuka (*overt behavior*). Perilaku tertutup merupakan respon seseorang yang belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain. Sedangkan perilaku terbuka merupakan respon dari seseorang dalam bentuk tindakan yang nyata sehingga dapat diamati lebih jelas dan mudah (Fitriani, 2011,hal 23).

Perilaku manusia adalah suatu kegiatan atau aktifitas organisme (mahluk hidup) yang bersangkutan. Jadi yang dimaksud perilaku manusia pada hakikatnya adalah tindakan atau aktifitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan sangat luas anatara lain, berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca dan sebagainya.Notoatmodjo, (2007,hal 87).Semua kegiatan

atau aktifitas manusia, baik dapat diamati langsung maupun tidak langsung yang diamati oleh pihak luar. Notoatmodjo, (2007, hal 88) perilaku adalah keyakinan mengenai tersedianya atau tidaknya kesempatan dan sumber yang diperlukan.

Jadi suatu produk dalam hal ini wilayah Danau Toba Kab. samosir dikatakan kawasan yang bermutu bagi pengunjung apabila fasilitas tersebut dapat dipenuhi kebutuhannya. Sehingga peneliti ingin memastikan apakah tingkat kepuasan berkunjung dipengaruhi oleh perilaku masyarakat setempat yang sering dikeluhi oleh pengunjung atau bukan. Karena perilaku masyarakat disuatu kawasan merupakan hal yang cukup penting untuk menunjang atraksi dan semua kebutuhan wisatawan. Pengunjung yang merasa tidak puas mempunyai kemungkinan untuk merubah perilaku keputusan belinya, dalam hal ini pengunjung akan mencari alternatif kawasan lain untuk memenuhi kepuasannya.

Tanpa adanya tindakan untuk melakukan koreksi atau perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengunjung menjadi tidak bermanfaat. Adapun permasalahan yang di teliti antara lain Masih banyak di temui perilaku masyarakat Danau Toba Kab. samosir yang kurang bersahabat terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kab. samosir. Ke tidak puas berkunjung atau kekecewaan wisatawan di kawasan wisata Danau Toba Kab. samosir banyak di keluhkan pengunjung. Pelayanan ke amanan dan kenyamanan yang di dapatkan pengunjung bila berkunjung di kawasan wisata Danau Toba Kab. samosir sangat kurang, baik dari masyarakat maupun dari instansi pemerintah.

Berdasarkan pemikiran tersebut timbul keinginan penulis untuk meneliti tingkat kepuasan pengunjung di kawasan Danau Toba Khususnya Kab. samosir sehingga skripsi ini diberi judul **“ANALISIS PENGARUH PERILAKU**

## **MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE KABUPATEN SAMOSI ”**

### **B. Identifikasi masalah**

Fasilitas adalah pengaruh besar terhadap peningkatan mutu di kawasan wisata. Karena dengan mutu yang baik, akan memberikan kepuasan kepada pengunjung ketika menikmati waktu berwisatanya. Dari kesimpulan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat kepuasan berkunjung di kawasan wisata Danau Toba Kab.samosir
2. Perilaku masyarakat Danau Toba Kab.samosir kurang bersahabat terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kab.samosir.
3. Kurangnya pelayanan ke amanan dan kenyamanan yang di dapatkan pengunjung bila berkunjung di kawasan wisata Danau Toba Kab.samosir baik dari masyarakat maupun dari instansi pemerintah

### **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1. Batasan Masalah**

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan berkunjung namun penulis hanya membatasi pada masalah perilaku masyarakat Danau toba Kab.Samosir serta kepuasan berkunjung. Disamping itu hal yang diteliti hanya pengunjung (wisatawan) lokal domestik yang berkunjung ke Kab.Samosir

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Apakah kepuasan berkunjung berhubungan terhadap Perilaku masyarakat di kawasan danau toba dinas pariwisata kab.Samosir?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis di kawasan wisata Danau Toba Kab.samosir adalah :

Untuk menganalisis kepuasan berkunjung wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan perkembangan pengetahuan yang berhubungan dengan pemasaran khususnya mengenai kepuasan berkunjung wisatawan ke Kabupaten samosir.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1) Penulis**

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai kepuasan konsumen atau pengunjung. Sehingga penulis dapat memahami lebih jauh lagi dalam prakteknya di lapangan.

## 2) Pemerintah

Sebagai bahan masukan, perbandingan dan pertimbangan dalam membuat rencana dan mengevaluasi program pemasaran serta memperbaiki pengambilan keputusan khususnya yang berkaitan dengan fasilitas atraksi wisata terhadap kepuasan konsumen.

## 3) Akademi

Dengan harapan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi yang memerlukan dengan kajian penelitian yang sama

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepuasan Berkunjung.**

###### **a. Pengertian Kepuasan Berkunjung (konsumen)**

Sebuah fenomena yang telah menjadi suatu kepercayaan umum, khususnya di dunia bisnis, bahwa kepuasan konsumen (dalam hal ini pengunjung) merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. ISO 9001 versi tahun 2000 memasukan variabel pengukuran kepuasan pelanggan sebagai salah satu prinsip dalam penerapannya. Fokus pada konsumen sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam pelaksanaannya perusahaan dituntut mampu memantau persepsi konsumen, apakah persyaratan pelanggan telah dipenuhi.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2008 hal 169) kepuasan konsumen adalah hasil atau persepsi yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira jika harapan mereka terlampaui. Konsumen yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011,hal 74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Kotler dan Kevin (2007,hal 177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2012,hal 301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Djaslim dalam Nugraha (2013,hal 13), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapanharapannya.

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan kepuasan konsumen (Pengunjung) merupakan hasil atau persepsi yang dirasakan oleh pembeli, sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan serta perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

**b. Faktor-faktor kepuasan pengunjung**

- 1) Penelitian yang dilakukan Gretzel, et al., (2004) di Illionis Amerika menyatakan bahwa pelayanan personal pariwisata merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan volume jumlah wisatawan ke suatu daerah. Pelayanan yang dimaksud oleh Gretzel, et. al antara lain menyediakan suatu katalog tentang nuansa alam atau budaya di daerah setempat, menyediakan informasi hiburan-hiburan yang bersifat in door, atraksi, tempat tinggal keluarga, sarana-sarana pendukung di tempat tinggal, kegiatan-kegiatan olahraga, pusat-pusat perbelanjaan, kegiatan yang bersifat perlombaan, sejarah-sejarah yang berkaitan dengan daerah setempat, sarana dan prasarana transportasi, dan terakhir adanya penyediaan alat-alat permainan.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Gilmore dan Rentscheler (2008) menyatakan bahwa pengalaman wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan secara totalitas berupa pelayanan kesehatan, kegiatankegiatan budaya, pendidikan dan hubungan social yang baik akan memberikan atusiasme dan partisipasi wisata untuk mengunjungi kembali daerah tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Becken dan Simmons (2002) di Slandia Baru mengkategorikan tiga obyek wisata yakni atraksi, hiburan dan aktivitas. Atraksi yang dimaksud oleh Becken dan Simmons (2002) yakni pertama bangunan berupa galeri seni, bangunan-bangunan sejarah, dan museum; kedua taman wisata berupa akuarium, daerah

pertanian, kebun binatang; ketiga hiburan berupa area olahraga, area taman; keempat atraksi-atraksi alam. Namun untuk hiburan yang dimaksud oleh Becken dan Simmons (2002) berupa konser, film bioskop, teater, klub malam, tempat perjudian, pusat perbelanjaan. Untuk wisata aktivitas yang dimaksud oleh Becken dan Simmons berupa olahraga di udara, olahraga di air, dan olahraga di darat. Penelitian yang ada di Indonesia mengenai pariwisata antara lain:

- 3) Penelitian Suradnya (1999) tentang persepsi wisatawan mengunjungi daerah tujuan wisata Bali dan implikasinya terhadap segmentasi pasar dan strategi untuk memposisikannya. Suradnya mendapatkan delapan faktor yang menarik minat wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali, yakni: pertama, Harga-harga produk wisata yang wajar; kedua, budaya dalam berbagai bentuk manifestasinya; ketiga pantai dengan segala daya tariknya; keempat Kenyamanan verwisata; kelima kesempatan luas untuk relaksasi; keenam Citra (image) atau nama besar Bali; ketujuh Keindahan alam; kedelapan keramahan penduduk setempat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Bursan (2006) tentang analisis pengaruh dimensi wisata yakni kesetiaan dari wisatawan, rekomendasi wisatawan, keluhan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan (studi kasus di propinsi lampung) yang diamati dari unsur-unsur akomodasi, transportasi, destinasi dan sarana prasarana wisata Lampung. Penelitian Bursan (2006) menghasilkan

bahwa obyek wisata dan sarana prasarana wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan akan tetapi akomodasi dan transportasi tidak memiliki pengaruh. Namun kepuasan wisatawan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kesetiaan dari wisatawan, rekomendasi wisatawan kepada wisatawan yang lain, dan keluhan dari wisatawan, sehingga tidak berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan. Bursan (2006) menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan menyeluruh dari para wisatawan.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Sudiarta (2005) di Desa Sarangan Bali menyatakan bahwa akses transportasi dapat meningkatkan perkembangan wisata serta peningkatan jumlah wisatawan karena akses menuju wilayah perkotaan menjadi semakin lancar dan biaya yang ditimbulkan semakin murah. Dampak positif ini berpengaruh juga terhadap ekonomi masyarakat dengan munculnya wisatawisata baru berupa munculnya kafe-kafe dan penangkaran dan ternak hewan penyu. Penelitian Indrawati (2006) tentang kualitas layanan yang diberikan oleh petugas transportasi belum memiliki pengaruh pada wisata hiburan dan juga kepuasan wisatawan di Bali. Penelitian yang dilakukan oleh Suharto, 2007 menyatakan bahwa ketersediaan hotel dan kemudahan untuk mendapatkannya akan memberikan kepuasan bagi wisatawan di daerah Ubud Bali. Namun Suharto (2007) juga menyatakan bahwa sarana lingkungan sekitar berupa partisipasi masyarakat atau

dukungan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dikemukakan Gilmore dan Rentscheler (2008).

- 5) Peningkatan sarana dan prasarana berupa tempat atraksi budaya di Desa sarangan Bali tidak membawa dampak positif terhadap kepuasan wisatawan karena adanya pungutan liar saat masuk ke wilayah Desa Sarangan yang dilakukan oleh orang-orang yang berasal dari desa lainnya. Disamping itu tidak adanya perbedaan harga tiket masuk bagi wisatawan daerah setempat dengan wisatawan lainnya, sehingga masyarakat setempat tidak memberikan lingkungan yang nyaman untuk wisatawan (Sudiarta, 2005).
- 6) Harga untuk mencapai daerah hiburan wisata tidak tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara di Bali (Indrawati, 2006). Penelitian Sudiarta didukung oleh Natalisa (1999) yang menyatakan bahwa layanan transportasi maskapai penerbangan domestik yang diberikan oleh karyawan ternyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 7) Ketersediaan fasilitas yang diperlukan oleh suatu daerah pariwisata tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan kontribusi ekonomi kepada beberapa daerah di Australia yang dikemukakan oleh Braun (2004). Faktor teknologi informasi dan komunikasi yang disampaikan oleh Braun antara lain penggunaan internet sebagai alat untuk marketing pada perusahaan

kecil yang bergerak dibidang pariwisata sehingga meningkatkan minat wisatawan

- 8) Penelitian Braun didukung oleh Sigala & Sakellaridis (2004) yang menyatakan bahwa teknologi informasi internet berupa Web memberikan kontribusi terhadap peningkatan pariwisata daerah. Web yang digunakan untuk memasarkan produk yang ada pada suatu daerah. Dalam kaitannya dengan kepariwisataan, transportasi merupakan alat yang sangat penting agar para wisatawan dapat menikmati mayoritas tempat wisata berupa hiburan dan wisata berupa atraksi di daerah setempat, karena dengan alat transportasi yang sudah diakomodasi oleh pemerintah daerah setempat para wisatawan dapat berpindah dari satu wisata ke wisata yang lainnya dalam waktu yang relatif pendek (Boisso & Ferrantino, 1997).
- 9) Penelitian Natalisa (1999) menyatakan bahwa layanan dan kepuasan karyawan wisata hiburan tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari peneliti-peneliti sebelumnya dapat dirangkum pada Tabel 1. Berdasarkan pada Tabel 1 maka peneliti memilih variabel sarana dan prasarana yang telah diteliti oleh Becken & Simmons (2002) berupa pusat perbelanjaan, tempat perjudian dan tempat olahraga; Bursan (2006) menyatakan sarana dan prasarana yang ada di Lampung tidak cukup memberi pengaruh terhadap kepuasan wisatawan karena tidak dapat memberikan kebutuhan wisata; dan Braun (2004) mengamati sarana dan prasarana berupa peralatan teknologi

informasi. Penelitian ini akan mengamati tentang sarana dan prasarana di Kabupaten Kebumen yakni jumlah, variasi, akses yang mudah dan keamanan serta kenyamanan dari ketersediaan sarana dan prasarana berupa rumah ibadah, restoran, tempat penginapan.

Transportasi untuk mencapai obyek wisata yang diamati dari sisi biaya, kemudahan mendapatkan transportasi, waktu yang tepat dan layanan yang diberikan jasa transportasi di lokal Kabupaten Samosir Hal ini diperlukan mengingat adanya kebutuhan wisatawan untuk menikmati berbagai obyek wisata yang tersedia dan berdekatan di Kabupaten Samosir. Penelitian ini berbeda dari penelitian Worobiec, et al., 2008 di Polandia yang mengamati tentang transportasi untuk mencapai museum dan sama dengan Bursan (2006) yang mengamati transportasi untuk mencapai obyek wisata di Palembang namun tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara. Penelitian Sudiarta (2005) menyatakan bahwa transportasi yang membuka akses obyek wisata ke perkotaan memberikan pengaruh pada jumlah wisatawan, namun tidak mengamati apakah ketersediaan transportasi memberikan kepuasan wisatawan, sedangkan Indrawati (2006) mengamati dari sisi layanan yang diberikan oleh jasa transportasi. Variabel yang ketiga adalah pengelolaan obyek wisata berupa kegiatan wisata berupa atraksi, konten budaya lokal yang ditampilkan, komitmen pengelola, layanan karyawan wisata, penelitian sebelumnya yang mengamati tentang pengelolaan obyek wisata yakni Ondimu (2002) tentang obyek wisata atraksi Kenya.

Dalam memahami pengertian kepuasan pengunjung perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pengunjung. Menurut Lupiyoadi, dkk (2008,hal 192) ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan pengunjung yakni:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pengunjung
- 2) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan
- 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan
- 4) Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive, dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran

**c. Tujuan kepuasan pengunjung**

Menurut Francis Buttle (2007,hal 28) “Naiknya tingkat kepuasan akan meningkat pula kecenderungan konsumen (pengunjung) untuk kembali membeli produk yang ditawarkan perusahaan”.Pada gilirannya kondisi ini akan mempengaruhi perilaku beli konsumen (pengunjung) dan berdampak sangat signifikan terhadap performa bisnis perusahaan.

Manfaat menciptakan kepuasan pelanggan membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Hasan (2013,hal 72) menyatakan manfaat kepuasan pelanggan (pengunjung) meliputi :

1) Pendapatan

Efek kepuasan pelanggan (pengunjung) terhadap kinerja pendapatan atau keuntungan jangka panjang(*performance measures*

*reflecting long-term profitability*) dibentuk oleh berbagai dimensi strategis yang lebih kompetitif melalui kesetiaan merek, mutu produk, asosiasi merek/ perusahaan, sanak keluarga berharga, aktivitas produksi baru, kemampuancapaian karyawan dan manajer.

## 2) Reaksi Terhadap Produsen Berbiaya Rendah

Pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa. Banyak pelanggan (pengunjung) yang bersedia membayar harga lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik. Strategi fokus pada kepuasan pelanggan (pengunjung) merupakan alternatif terbaik dalam mempertahankan pelanggan untuk menghadapi para produsen berbiaya rendah.

## 3) Manfaat Ekonomis

Dengan memertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan (pengunjung) baru, biaya memertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan biaya mencari pelanggan baru.

## 4) Reduksi Sensitivitas Harga

Pelanggan (pengunjung) yang puas terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas.

## 5) Key Sukses Bisnis Masa Depan Dalam hal ini, terdapat empat hal, yaitu:

- a) Kepuasan pelanggan merupakan strategi bisnis jangka panjang, membangun dan memperoleh reputasi produk-perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan pelanggan.
- b) Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan di masa yang akan datang.
- c) Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang relatif lama.

Ukuran kepuasan pelanggan lebih prediktif untuk kinerja masa depan sekalipun tidak mangabaikan data akuntansi.

#### 6) *Word-Of-Mouth Relationship*

Pelanggan (pengunjung) yang puas dapat menjadikan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, menjadi *advocator* bagi perusahaan terutama ketika reputasi perusahaan atau produk dilecehkan oleh orang lain, serta membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.

#### **d. Indikator Kepuasan berkunjung**

Aryani dan Rosinta (2010,hal 117) Kepuasan berkunjung sangat tergantung pada persepsi dan harapan pengunjung. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan

harapan pelanggan terhadap tempat wisata di antaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pengunjung.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

## **2. Perilaku masyarakat**

### **a. Pengertian Perilaku masyarakat**

Perilaku masyarakat itu aktivitas sehari-hari yang biasa dilakukan secara rutinitas oleh sekelompok manusia di suatu tempat atau daerah menurut kebiasaan atau budaya yang turun temurun dari manusia sebelumnya. Menurut Notoatmodjo, (2012, hal 87) Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja,

kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar.

Menurut Skinner dalam Notoatmodjo (2012,hal 88), merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Oleh karena perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespons, maka teori Skinner ini disebut teori “S-O-R” atau *Stimulus – Organisme – Respon*.

Menurut (<https://id.wikipedia.org/2016>) Perilaku manusia (masyarakat) adalah sekumpulan perilaku yang di miliki oleh manusia dan di pengaruhi oleh adat istiadat, sikap, nilai, etika , kekuasaan, persuasi, dan atau genetika. erilaku seseorang dikelompokkan ke dalam perilaku wajar, perilaku dapat diterima, perilaku aneh, dan perilaku menyimpang. Dalam sosiologi, perilaku dianggap sebagai sesuatu yang tidak ditujukan kepada orang lain dan oleh karenanya merupakan suatu tindakan sosial manusia yang sangat mendasar. Perilaku tidak boleh disalahartikan sebagai perilaku sosial, yang merupakan suatu tindakan dengan tingkat lebih tinggi, karena perilaku sosial adalah perilaku yang secara khusus ditujukan kepada orang lain. Penerimaan terhadap perilaku seseorang diukur relatif terhadap norma sosial dan diatur oleh berbagai kontrol sosial. Dalam kedokteran perilaku seseorang dan keluarganya dipelajari untuk mengidentifikasi faktor penyebab, pencetus atau yang memperberat

timbulnya masalah kesehatan. Intervensi terhadap perilaku seringkali dilakukan dalam rangka penatalaksanaan yang holistik dan komprehensif.

Perilaku menurut Bloom dalam (Notoatmodjo 2012,hal 112) adalah merupakan totalitas penghayatan dan aktivitas seseorang, yang merupakan hasil bersama atau resultant antara berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Perilaku manusia dibagi dalam tiga domain, yaitu pengetahuan, sikap dan tindakan.

Masyarakat adalah golongan sekelompok manusia yang berada di suatu tempat dia tinggal bermukim. Pengertian Perilaku manusia adalah berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedang dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia. Dengan demikian, perilaku merupakan perwujudan dari adanya kebutuhan. Perilaku dikatakan wajar apabila ada penyesuaian diri yang harus diselaraskan peran manusia sebagai makhluk individu, sosial dan berketuhanan.

Karakteristik perilaku ada yang terbuka dan ada yang tertutup. Perilaku terbuka adalah perilaku yang dapat diketahui oleh orang lain tanpa menggunakan alat Bantu. Perilaku tertutup adalah perilaku yang hanya dapat dimengerti dengan menggunakan alat atau metode tertentu, misalnya berpikir, sedih, berkhayal, bermimpi, dan takut. Perilaku atau perbuatan manusia tidak terjadi secara sporadis (timbul dan hilang pada saat-saat tertentu), tetapi selalu ada kelangsungan kontinuitas antara satu perbuatan dengan perbuatan berikutnya. Perilaku manusia tidak pernah berhenti pada suatu saat. Perbuatan yang dulu merupakan persiapan

perbuatan yang kemudian dan perbuatan yang kemudian merupakan kelanjutan perbuatan sebelumnya.

Tiap-tiap perilaku selalu mengarah pada suatu tugas tertentu. Hal ini tampak jelas pada perbuatan-perbuatan belajar atau bekerja, dan juga pada perilaku lain yang nampaknya tidak ada tujuannya, misalnya pada hewan. Usaha dan perjuangan pada perilaku manusia berbeda, karena yang diperjuangkan adalah sesuatu yang dipilih dan ditentukannya sendiri. Manusia tidak akan memperjuangkan sesuatu yang sejak semula memang tidak diperjuangkannya

#### **b. Faktor yang mempengaruhi Perilaku Manusia**

Faktor yang mempengaruhi Perilaku Manusia menurut Skinner dalam Notoatmodjo (2007,hal 89) yaitu:

- 1) Genetika
- 2) Sikap – adalah suatu ukuran tingkat kesukaan seseorang terhadap perilaku tertentu.
- 3) Norma sosial – adalah pengaruh tekanan sosial.
- 4) Kontrol perilaku pribadi – adalah kepercayaan seseorang mengenai sulit tidaknya melakukan suatu perilaku.

Dan faktor yang mempengaruhi Perilaku Manusia menurut Purwanto, Lewis (2008,hal 13-17 ).

##### **a. Keturunan**

Keturunan diartikan sebagai pembawaan yang merupakan karunia dari Tuhan Yang Maha Esa. Keturunan sering disebut pula dengan pembawaan atau heredity. Pengaruh faktor

keturunan bagi perilaku diperlukan pengembangan pada masa pertumbuhannya. Dalam keturunan terdapat beberapa azas, yaitu:

- a) Azas reproduksi, yaitu kecakapan dari ayah atau ibu tidak dapat diturunkan kepada anaknya karena kecakapan merupakan hasil belajar tiap individu.
  - b) Azas variasi, yaitu penurunan sifat dari orang tua pada keturunannya terdapat variasi baik kualitas maupun kuantitas.
  - c) Azas regresi filial, yaitu adanya penyusutan sifat-sifat orang tua yang diturunkan kepada anaknya.
  - d) Azas jenis menyilang, yaitu apa yang diturunkan kepada anak mempunyai sasaran menyilang. Ibu akan menurunkan lebih banyak sifatnya pada anak laki-laki dan ayah akan menurunkan lebih banyak sifatnya pada anak perempuan.
  - e) Azas komformitas, yaitu setiap individu akan menyerupai ciri-ciri yang diturunkan oleh kelompok rasnya.
- b. Lingkungan Lingkungan sering disebut milieu, environment atau juga disebut nurture. Lingkungan dalam pengertian psikologi adalah segala apa yang berpengaruh pada diri individu dalam berperilaku. Lingkungan turut berpengaruh terhadap perkembangan pembawaan dan kehidupan manusia. Lingkungan dapat digolongkan:
- a) Lingkungan manusia Yang termasuk ke dalam lingkungan ini adalah keluarga, sekolah dan masyarakat, termasuk di

dalamnya kebudayaan, agama, taraf kehidupan, dan sebagainya.

- b) Lingkungan benda, yaitu benda yang terdapat di sekitar manusia yang turut memberi warna pada jiwa manusia yang berada di sekitarnya.
- c) Lingkungan geografis. Latar geografis turut mempengaruhi corak kehidupan manusia. Masyarakat yang tinggal di daerah pantai mempunyai keahlian, kegemaran, dan kebudayaan yang berbeda dengan manusia yang tinggal di daerah yang gersang.
- d) Pengaruh lingkungan pada individu meliputi dua sasaran yaitu: Lingkungan membuat individu sebagai makhluk sosial dan lingkungan membuat wajah budaya bagi individu. Dengan lingkungan dapat saling mempengaruhi perilaku manusia sehingga kenyataannya akan menuntut suatu keharusan sebagai makhluk sosial yang dalam keadaan bergaul satu dengan yang lainnya. Individu menjadi pusat dari lingkungan, sehingga dalam berhadapan dengan lingkungan tersebut memungkinkan timbulnya peranan lingkungan bagi individu sebagai berikut:
  - a. Lingkungan sebagai alat bagi individu: alat untuk kepentingan individu, kelangsungan hidup individu, dan untuk kepentingan dalam pergaulan sosial.

- b. Lingkungan sebagai tantangan bagi individu. Lingkungan berpengaruh untuk mengubah sifat dan perilaku individu karena lingkungan itu dapat merupakan lawan atau tantangan bagi individu untuk mengatasinya. Individu harus berusaha menaklukkan lingkungan sehingga menjadi dapat dikuasainya.
- c. Lingkungan sebagai sesuatu yang harus diikuti. Sifat manusia senantiasa ingin mengetahui sesuatu dan mencoba sesuatu dalam batas-batas kemampuannya. Lingkungan yang beraneka ragam senantiasa memberikan rangsangan daya tarik kepada individu untuk mengikutinya. Individu peka akan perubahan lingkungan sehingga individu selalu berpartisipasi di dalamnya.

Lingkungan objek penyesuaian diri bagi individu. Lingkungan mempengaruhi individu, sehingga ia berusaha untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungan tersebut. Usaha untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan terdapat dua bentuk, yaitu autoplastis dan alloplastis. Penyesuaian diri dengan cara alloplastis berarti bahwa individu berusaha agar lingkungan sesuai dengan dirinya. Sedangkan autoplastis penyesuaian diri di mana individu berusaha agar dirinya sesuai dengan keadaan lingkungan yang bersangkutan.

### c. Indikator Perilaku Masyarakat

Indikator perilaku masyarakat menurut Skinner dalam Notoatmodjo (2007,hal 89) yaitu:

1. Pengetahuan.
  - a) Pengetahuan tentang pariwisata
  - b) Pengetahuan tentang cara pemeliharaan lingkungan pariwisata
  - c) Pengetahuan tentang mengelola daerah pariwisata
2. Sikap.
  - a) Sikap terhadap wisatawan
  - b) Sikap cara pemeliharaan lingkungan pariwisata
  - c) Sikap terhadap mengelola daerah pariwisata
3. Praktek dan Tindakan.

Indikatornya yakni :

- a) Tindakan (praktek) tentang pariwisata
- b) Tindakan (praktek) pemeliharaan lingkungan pariwisata
- c) Tindakan (praktek) tentang mengelola daerah pariwisata

Ketiga poin di atas merupakan poin penting bagi kepuasan wisatawan dimana setiap kali edukasi tentang peningkatan kepuasan wisatawan dilakukan biasanya akan dilakukan evaluasi terhadap seberapa jauh pemahaman dan eksekusi tindakan yang dipahami dan dijalankan oleh masyarakat daerah tersebut. Kita dapat juga melakukan evaluasi secara kualitatif dan kuantitatif menggunakan indeks oral hygiene atau secara kualitatif melalui pertanyaan intra personal

## B. Kerangka Konseptual

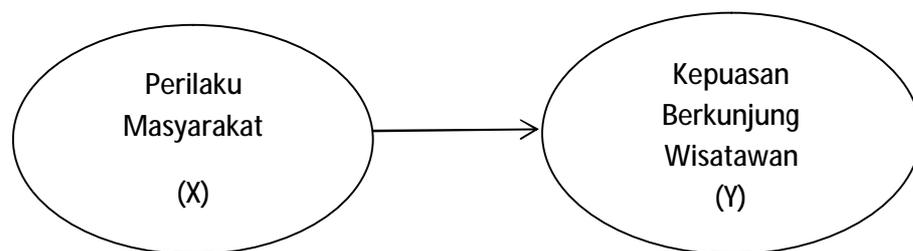
Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan kerangka teori yang ada, maka konsep yang digunakan sebagai berikut:

1. Kepuasan berkunjung wisatawan ke Kabupaten Samosir terhadap Perilaku masyarakat sebagai berikut:

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver dalam (hasibuan, 2011 hal 14) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Menurut Kotler dalam (hasibuan, 2011 hal 16) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan

kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu Tjiptono dalam (hasibuan, 2011 hal 16). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Perilaku masyarakat dapat memberi maanfaat positif, sebagai bentuk motivasi terhadap pengunjung,tetapi juga dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengunjung.. Dapat di asumsikan secara sederhana bahwa perilaku masyarakat dapat mendorong ataupun kendala dalam kepuasan pengunjung, tergantung pengelolaan tingkat perilaku masyarakat yang dialami pengunjung (wisatawan).



**Gambar II.1**

**Hubungan Perilaku Masyarakat Terhadap Kepuasan berkunjung  
Wisatawan**

### **C. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban atau asumsi sementara dari masalah yang diteliti oleh penulis. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh Perilaku masyarakat terhadap kepuasan pengunjung wisatawan ke Kabupaten Samosir.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian Asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang menggunakan dua atau lebih variabel guna untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sedangkan jenis data yang digunakan data yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan format terstruktur seperti matematika dan statistik, dan menganalisis data-data mentah melalui program statistik SPSS dan penelitiannya dilakukan dengan menggunakan metode riset.

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, yang bertujuan untuk melihat sejauh mana pentingnya variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan mempermudah pemahaman dan membahas penelitian nantinya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara menguji data yang sudah diubah menjadi bentuk angka hasil skoring hubungan Kepuasan berkunjung Wisatawan terhadap Perilaku Masyarakat. Faktor-faktor harus didefinisikan secara operasional agar dapat diamati atau diobservasi (Narbuko,2008 hal 129).

Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional adalah sebagai berikut :

##### **1. Kepuasan Berkunjung Wisatawan**

Kepuasan itu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pengunjung adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Wisatawan yang puas merupakan aset yang sangat berharga

karena apabila pengunjung puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pengunjung merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pengunjung suatu perusahaan atau Daerah harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pengunjung yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pengunjungnya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Adapun indikator yang di kemukakan oleh Aryani dan Rosinta, yaitu :

Tabel III - 1. Indikator Kepuasan berkunjung Wisatawan

No	Indikator Kepuasan berkunjung	Item Pertanyaan
1	Kebutuhan dan keinginan	1,2
2	Pengalaman masa lalu	3,4
3	Pengalaman teman-teman	5,6
4	Komunikasi melalui iklan dan pemasaran	7,8

Sumber : Aryani dan Rosinta (2010,hal 117)

## 2. Perilaku Masyarakat

Perilaku masyarakat adalah totalitas penghayatan dan aktivitas golongan sekelompok manusia yang berada di suatu tempat dia tinggal bermukim.

yang merupakan hasil bersama atau resultant antara berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal.

Skinner dalam Notoatmodjo (2007,hal 89) juga mengindikasikan Perilaku Masyarakat, yaitu :

3. Tabel III – 2 Perilaku Masyarakat

No	Indikator	Item Pertanyaan
1	Pengetahuan	1,2,3
2	Sikap	4,5
3	Praktek	6,7
4	Tindakan	8,9,10

Sumber : Skinner dalam Notoatmodjo (2007,hal 89)

### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini adalah Kawasan wisata alam Danau Toba Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir.

#### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhitung bulan Juni 2017 sampai bulan Oktober 2017. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan pada uraian tabel jadwal penelitian berikut ini :

Tabel III – 3. Waktu penelitian

No	Proses Penelitian	Tahun 2017																					
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengajuan Judul	■	■																				
2	Riset Awal			■																			
3	Pembuatan Proposal				■	■																	
4	Bimbingan Proposal					■	■	■															
5	Seminar Proposal							■															
6	Pengumpulan Data								■	■	■												
7	Penyusunan Skripsi											■	■	■	■								
8	Bimbingan Skripsi															■	■	■	■				
9	Sidang Meja Hijau																					■	

#### D. Populasi Dan Sampel

##### 1. Populasi

Secara sederhana populasi dapat di artikan dengan sekumpulan objek, benda, peristiwa atau individu yang akan dikaji dalam suatu penelitian. Berdasarkan penelitian ini dapat dipahami bahwa mengenai populasi termasuk langkah awal dan penting dalam proses penelitian (Siagian,2011,hal 155). Adapun yang menjadi populasi dari penelitian adalah Wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir. Populasi penelitian ini tidak dapat diketahui atau tidak dapat diukur jumlahnya.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013, hal 62) sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan apabila peneliti tidak mampu menggunakan semua anggota populasi sebagai subjek penelitian, misalnya karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Anggota populasi yang di ambil sebagai sampel harus mampu mewakili seluruh anggota populasi sehingga hasil penelitian terhadap populasi tetap menghasilkan kesimpulan yang valid. Berdasarkan dari seluruh populasi maka penulis menggunakan *quota sampling* dan menetapkan sampel sebanyak 35 pengunjung.

Pengambilan sampel ini menggunakan bentuk *nonprobability* sampling yaitu pengambilan sample, dimana tidak semua anggota atau elemen populasi berpeluang sama untuk dijadikan sampel *Nonprobability sampling* dapat digunakan apabila jumlah anggota populasi diketahui maupun tidak diketahui secara pasti. Hal tersebut didasarkan oleh jenis *Accidental sampling* (kebetulan) yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu atau memakai produk wisata Kabupaten Samosir.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan.

### 1. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan dokumentasi instansi seperti sejarah daerah, struktur organisasi, data-data jumlah pengunjung yang ada di daerah tersebut. Hal ini digunakan untuk menyempurnakan /mendukung di dalam penelitian dengan cara mempelajari.

2. Wawancara yang berupa daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi lebih pada pengunjung Kabupaten Samosir

3. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang dilakukan di objek wisata Kabupaten Samosir yang ada hubungannya dengan tema obyek penelitian.

4. Angket (Questioner)

Yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditunjukkan kepada para Pengunjung yang dijadikan sampel. Lembar questioner yang diberikan kepada responden diukur dengan skala *likert* yang terdiri dari lima pertanyaan dengan mulai dari “Sangat setuju” sampai “Sangat tidak setuju”, setiap jawaban diberi bobot nilai.

Tabel III – 4. Skala Likert

<b>Pertanyaan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian memintanya untuk mengembalikannya kepada peneliti yang akan mengambil langsung angket tersebut di Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir

#### **F. Teknik Analisis Data**

5. Penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu metode analisis data dengan cara mengelompokkan data, menggambarkan atau menceritakan keadaan sesungguhnya tentang Kepuasan berkunjung wisatawan ke Kabupaten Samosir, dengan lebih banyak yang bersifat uraian dari wawancara studi dokumentasi dan Angket (Questioner). Data yang telah diperoleh akan di analisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Menurut Meloeng (2008, hal 103) analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono, (2013, hal. 20), yaitu sebagai berikut:

##### **1. Pengumpulan data**

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi

##### **2. Reduksi data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

### 3. Display data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat dalam bentuk matrik, diagram, tabulasi, serta bagan.

### 4. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

### 5. Regresi linear sederhana

Metode statistik yang berfungsi sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor penyebab (X) terhadap Variabel akibatnya. faktor penyebab pada umumnya di lambangkan dengan X atau di sebut dengan Prediktor sedangkan Variabel akibat di lambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response. Regresi linier sederhana atau sering di singkat dengan SLR (Simple Linear Regression) Juga merupakan salah satu Metode Statistik yang di pergunakan dalam

produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskriptifkan fakta yang ada dilapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian di ambil inti sari nya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data dari berbagai sumber yang telah di dapatkan dilapangan dan dokumentasi pribadi, serta melalui dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara dan angket yang didukung dengan dokumentasi.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Data

Deskripsi data yaitu semua yang menggambarkan secara deskripsi data yang telah dikumpulkan, kemudian diolah dan selanjutnya disederhanakan. Adapun cara mendeskripsikan data primer (angket) dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan kesimpulan data yang terdapat didalam tabel.

Dalam penelitian ini, penulis menyajikan data jawaban angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Y, 8 pernyataan untuk variabel terikat X. Dimana variabel bebas Y adalah Perilaku Masyarakat, variabel terikat X adalah kepuasan Berkunjung wisatawan. Angket disebarakan kepada 35 orang Pengunjung di kawasan wisata Danau Toba Kabupaten Samosir sebagai sampel dalam penelitian dan dengan menggunakan skala likert.

Tabel IV-1. Skala Pengukuran Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (S)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dan ketentuan diatas berlaku baik di dalam menghitung Variabel X dan variabel Y (Perilaku Masyarakat dan kepuasan Berkunjung wisatawan). Data angket yang disebarakan diperoleh dari beberapa karakteristik responden, yaitu status usia dan jenis kelamin

#### a. Data Responden

Berikut ini dapat dilihat data-data responden dari angket yang disebarakan sebagai berikut :

##### 1) Status usia

Tabel IV – 2. Distribusi Responden Berdasarkan status usia

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (100%)
1	Dewasa	20 orang	57%
2	Remaja	15 orang	43%
3	Anak-anak	-	
	Jumlah	35 orang	100%

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Dari hasil tabel diatas dalam penelitian ini bahwa status usia responden Dewasa yaitu sebanyak 57% dan Remaja 43%. Hal ini berarti Pengunjung kabupaten Samosir memiliki karakteristik Status usia yang layak, sehingga diharapkan mampu memahami variabel dalam penelitian ini.

## 2) Jenis Kelamin

Tabel IV – 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (100%)
1	Laki-laki	16 orang	45%
2	Perempuan	19 orang	55%
	Jumlah	35 orang	100%

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Dari hasil tabel diatas bahwa responden penelitian ini terdiri laki-laki sebanyak 45% dan perempuan sebanyak 55%. Hal ini berarti karakteristik Pengunjung pada tempat wisata Kabupaten Samosir di dominasi dengan jenis kelamin perempuan, tetapi setiap wisatawan laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat kepuasan dan kebutuhan yang berbeda.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

### a. Variabel Y (Kepuasan Berkunjung Wisatawan)

Tabel IV- 4. Skor Angket Untuk Varibel Y (Kepuasan Berkunjung Wisatawan)

No Pernyataan	ALTERNATIF JAWABAN											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	37,14	11	31,43	10	28,57	1	2,857	0	0	35	100
2	2	5,714	21	60	10	28,57	2	5,714	0	0	35	100
3	5	14,29	19	54,29	9	25,71	2	5,714	0	0	35	100
4	7	20	10	28,57	15	42,86	3	8,571	0	0	35	100
5	12	34,29	18	51,43	5	14,29	0	0	0	0	35	100

6	18	51,43	16	45,71	0	0	1	2,857	0	0	35	100
7	7	20	20	57,14	5	14,29	1	2,857	2	5,714	35	100
8	15	42,86	15	42,86	2	5,714	1	2,857	2	5,714	35	100

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban pernyataan responden tentang merasa kebutuhan mereka telah terpenuhi selama mereka berwisata di Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 37,14%.
- 2) Jawaban pernyataan responden tentang Keinginan mereka telah terpenuhi dengan produk dan layanan wisata di Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%.
- 3) Jawaban pernyataan responden tentang Fasilitas yang tersedia telah memberikan produk Kebutuhan dan keinginan mereka selama berkunjung, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,29%.
- 4) Jawaban pernyataan responden tentang Produk wisata Kabupaten Samosir ini lebih menarik dari pada produk wisata lainnya yang pernah mereka konsumsi, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebesar 42,86%.
- 5) Jawaban pernyataan responden tentang Pengalaman teman saya merasa puas dan senang berwisata ke Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 51,43%.
- 6) Jawaban pernyataan responden tentang Teman saya sangat antusias dan kagum terhadap ke indahan Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 51,43%

7) Jawaban pernyataan responden tentang Saya mendapatkan informasi wisata dari iklan pemasaran Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57,14%.

8) Jawaban pernyataan responden tentang Semua informasi tentang wisata danau toba yang di sampaikan benar adanya dengan iklan Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 42,86%.

Berdasarkan hasil jawaban responden berupa angket sebagian besar responden menyatakan setuju dibandingkan dengan jawaban lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berkunjung wisatawan mempunyai kekuatan hubungan yang sedang terhadap perilaku masyarakat.

#### **b. Variabel X (Perilaku masyarakat)**

Tabel IV-5. Skor Angket Untuk Varibel X (Perilaku Masyarakat)

NO Pernyataan	ALTERNATIF JAWABAN											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	20	20	57,1	8	22,9	0	0	0	0	35	100
2	7	20	19	54,3	9	25,7	0	0	0	0	35	100
3	7	20	21	60	6	17,1	1	2,86	0	0	35	100
4	10	28,6	19	54,3	5	14,3	1	2,86	0	0	35	100
5	9	25,7	12	34,3	13	37,1	0	0	1	2,9	35	100
6	7	20	13	37,1	8	22,9	5	14,3	2	5,7	35	100
7	3	8,57	20	57,1	8	22,9	4	11,4	0	0	35	100
8	4	11,4	19	54,3	10	28,6	2	5,71	0	0	35	100
9	3	8,57	11	31,4	14	40	6	17,1	1	2,9	35	100
10	19	54,3	13	37,1	1	2,86	1	2,86	1	2,9	35	100

Dari tabel berikut dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban pernyataan responden tentang Pengetahuan pelayanan yang di berikan masyarakat setempat sudah tepat, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57,1%.
- 2) Jawaban pernyataan responden tentang Pengetahuan Masyarakat Tentang Penjualan Makanan Khas yang Halal (Muslim) telah baik dan benar (Label Halal yang legal), mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,3%.
- 3) Jawaban pernyataan responden tentang Pengetahuan masyarakat Kabupaten Samosir tentang kebutuhan dan keinginan wisatawan sudah baik, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%.
- 4) Jawaban pernyataan responden tentang Saya merasa senang dan puas dengan sikap serta perilaku masyarakat Kabupaten Samosir, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,3%.
- 5) Jawaban pernyataan responden tentang Masyarakat Kabupaten Samosir sangat peduli dalam pemeliharaan lingkungan parawisata, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebesar 37,1%.
- 6) Jawaban pernyataan responden Ternak dan Hewan peliharaan masyarakat tidak tertata rapi dan masih banyak yang berkeliaran, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 37,1%.
- 7) Jawaban pernyataan responden tentang Perilaku masyarakat mengenai kerapian dan kebersihan lingkungan masih rendah, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57,1%.

- 8) Jawaban pernyataan responden Tindakan pemeliharaan lingkungan parawisata yang dilakukan masyarakat sudah baik, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54,3%.
- 9) Jawaban pernyataan responden tentang Tindakan pedagang di kawasan wisata kurang menyenangkan konsumen, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebesar 40%.
- 10) Jawaban pernyataan responden tentang Tindakan keamanan dan kenyamanan di daerah ini sangat perlu di tingkatkan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 54,3%.

Berdasarkan hasil jawaban responden berupa angket bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dibandingkan dengan jawaban lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Perilaku masyarakat pada Kabupaten Samosir masih dengan keadaan baik atau dalam arti walaupun terkadang wisatawan mengalami ketidak puasan dalam berkunjung tetapi pengunjung masih mampu mengatasi dan mengubah perjalanannya menjadi lebih nyaman agar lebih menyenangkan dalam berkunjung ke Kabupaten Samosir.

### c. Regresi linear sederhana

Tabel IV-6. Hasil perhitungan

<b>Responden</b>	<b>x</b>	<b>Y</b>	<b>x<sup>2</sup></b>	<b>y<sup>2</sup></b>	<b>x.y</b>
1	39	29	1521	841	1131
2	37	30	1369	900	1110
3	42	32	1764	1024	1344
4	33	29	1089	841	957
5	43	32	1849	1024	1376
6	35	32	1225	1024	1120
7	41	34	1681	1156	1394

8	41	36	1681	1296	1476
9	40	38	1600	1444	1520
10	40	35	1600	1225	1400
11	37	29	1369	841	1073
12	37	32	1369	1024	1184
13	40	35	1600	1225	1400
14	41	37	1681	1369	1517
15	42	32	1764	1024	1344
16	41	33	1681	1089	1353
17	38	30	1444	900	1140
18	34	26	1156	676	884
19	39	34	1521	1156	1326
20	36	32	1296	1024	1152
21	45	36	2025	1296	1620
22	39	34	1521	1156	1326
23	31	28	961	784	868
24	40	37	1600	1369	1480
25	39	30	1521	900	1170
26	38	32	1444	1024	1216
27	37	33	1369	1089	1221
28	43	34	1849	1156	1462
29	32	30	1024	900	960
30	37	29	1369	841	1073
31	41	29	1681	841	1189
32	41	34	1681	1156	1394
33	33	23	1089	529	759
34	24	15	576	225	360
35	43	38	1849	1444	1634
$\Sigma$	1339	1109	51819	35813	42933

Keterangan:

Y = Variabel akibat

X = Variabel faktor penyebab

$a$  = Konstanta

$b$  = Kemiringan (koefisien regresi)

Persamaan regresi:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(1109)(51819) - (1339)(42933)}{35(51819) - (1339)^2}$$

$$a = \frac{57467271 - 57487287}{1813665 - 1792921}$$

$$a = \frac{-20016}{20744}$$

$$a = -0,96$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{35(42933) - (1339)(1109)}{35(51819) - (1339)^2}$$

$$b = \frac{1502655 - 1484951}{1813665 - 1792921}$$

$$b = \frac{17704}{20744}$$

$$b = 0,85$$

Kesimpulan

Tanda positif pada nilai b (0,85) atau koefisien regresi menunjukkan bahwa antara Variabel bebas dengan variabel terikat berjalan satu arah, dimana setiap penurunan atau peningkatan variabel bebas akan di ikuti dengan penurunan dan peningkatan variabel terikat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, mengenai Kepuasan berkunjung wisatawan ke Kabupaten Samosir maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kabupaten Samosir adalah kabupaten yang sebagian wilayahnya di kelilingi danau Toba dan wilayahnya sebagian besar tempat wisata, baik wisata alam, wisata budaya, wisata Olah raga, dll. Hal ini dapat dilihat dari beberapa tempat wisata yang ada disana seperti Danau toba, menara pandang puncak Tele, Air terjun Efrata, permandian air panas, mendaki gunung pusuk buhit, festival budaya batak (Pesta danau toba, Horas Samosir fiesta, Festival pasir putih), wisata olah raga Samosir lake marathon, Ultra-Marathon, Samosir Fun Bike, Extreme Lake Toba, Adventure Toba Samosir, Dll
2. Masyarakat Kabupaten Samosir masih kurang peduli terhadap lingkungan pariwisata baik dari segi kebersihan lingkungan maupun dalam penataan lingkungan yang indah
3. Masyarakat maupun pedagang Kabupaten Samosir masih rendah pelayanannya dalam menjual dagangannya kepada pengunjung
4. Masyarakat Kabupaten Samosir masih rendah dalam pengawasan hewan peliharaan dan kerapian tata letak tempat peternakan.
5. Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Samosir masih rendah dalam hal keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan pariwisata

## B. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan tentang Kepuasan berkunjung Wisatawan ke Kabupaten Samosir diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Samosir harus mampu membuat produk wisata yang lebih menarik lagi, baik dari pelayanan maupun kualitas produknya yang di butuhkan dan yang di inginkan pengunjung untuk mencapai kepuasan berkunjung wisatawan.
2. Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Samosir harus memenuhi kebutuhan para wisatawan, baik kebutuhan informasi, kebutuhan Rohani (musholah atau tempat ibadah), kebutuhan konsumsi pangan yang Halal (Muslim)
3. Masyarakat Kabupaten Samosir harus lebih peduli terhadap lingkungan parawisata dan ikut menyukseskan Motto Pemerintahan Parawisata Kabupaten Samosir yaitu "4S" (Salam, Sejuk, Seyum, Sopan) setiap pelayanan terhadap tamu atau turis yang berkunjung di objek wisata di kabupaten Samosir.
4. Masyarakat Kabupaten Samosir lebih giat lagi mencari dan mengetahui ilmu masyarakat daerah parawisata untuk kemajuan Kabupaten Samosir.
5. Masyarakat maupun pedagang Kabupaten Samosir harus memperbaiki pelayanannya dalam menjual dagangannya kepada pengunjung
6. Masyarakat Kabupaten Samosir harus memperbaiki dalam pengawasan hewan peliharaan dan kerapian tata letak tempat peternakan.
7. Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Samosir wajib meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan pariwisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Rosinta (2010) *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 2
- Cristianpradana (2012) <http://cristianpradana.blogspot.co.id/2012/11/konsep-perilaku-konsumen>
- Dwi aryani dan Febrina rosinta (2010) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 2
- Dian Husada Nurul Eka, Konsep perilaku manusia, diakses 31 Oktober (2014). <http://dianhusadanuruleka.blogspot.com/p/konsep-perilaku-manusia.html>
- Delliaholmes(2016) [https://delliaholmes.wordpress.com/\(2016\)/03/21/sarana-dan-prasarana-pendukung-pariwisata](https://delliaholmes.wordpress.com/(2016)/03/21/sarana-dan-prasarana-pendukung-pariwisata)
- Fuadramadhan(2013,) <https://fuadramadhan.wordpress.com/2013/11/15/perilaku-konsumen>
- Hasibuan (2011) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1 (Cetakan keempat) PT.Macanan Jaya Cemerlang
- Hasan (2013) Pengaruh Service marketing Mix (Bauran Pemasaran Jasa) Terhadap Citra Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.44.No.01 Maret 2017
- Junaidi (2015) <http://www.pendidikanekonomi.com/2015/06/manfaat-kepuasan-konsumen>
- Juliandy Azuar dan Irfan(2013). *Metedologi Penelitian Kuantitatif untuk ilmu-ilmu Bisnis* , Bandung. percetakan Citapustaka Media Perintis
- Kindai (2014) Volume 10 Nomor 2, April – Juni  
Budiono, Gatut L. 2004. Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo. *Jurnal Model Manajemen*. Vol. 2, No.1.p. 60-64
- liliananggarini (2015) Defenisi operasional <http://liliananggarini.blogspot.co.id/2015/11/definisi-operasional.html>
- Lupiadi (2016) *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- MasyarakatKabupatenSamosir(2017) <http://www.antaranews.com/berita/621733/masyarakat-samosir-harus-ubah-karakter-agar-pariwisata-sukses>

- Mutu .Feigenbaum (1986)dalam prasko (2014) <http://prasko17.blogspot.co.id/>
- M.susilo Adityo laksono( 2015) <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan- pelanggan-dan.html>
- Narbuko (2008)Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. (cetakan ketiga). CAPS (Center of Acedemic Publishing Service) Denpasar”.*Jurnal ekonomi.Vol.3.N.11*, Tahun 2011
- Perwanto (2008)jurnal-103 Kindai Volume 10 No 2
- Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi. Jurnal Manajemen Resort dan Leisure Vol.13, No.1, April (2016) Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman ragunan.Jakarta
- Sabila Maulina Nugraha, (2013)[http://repository.ipb.ac.id/.Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung Di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya](http://repository.ipb.ac.id/.Pengaruh_Fasilitas_Wisata_Terhadap_Tingkat_Kepuasan_Berkunjung_Di_Kawasan_Wisata_Situ_Gede_Kota_Tasikmalaya)
- Sam (2015) <http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas.>
- Sunyoto, Danang (2014). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. (cetakan ketiga). CAPS (Center of Acedemic Publishing Service) Denpasar”.*Jurnal ekonomi.Vol.3.N.11*, Tahun 2011
- Sugiono (2014). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. (cetakan ketiga).CAPS.Denpasar”.*Jurnal ekonomi.Vol.3.N.11*, Tahun 2011
- Siagian (2011). *Manajamen Pemasaran*. Edisi Kedua. PT.Damar Mulia Pustaka
- Skiner (2017)*Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat Bandung Alberta
- Tim penyusun (2009) Pedoman penulis karya ilmiah.medan:FE-UMSU

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Saiful Bastian Simbolon  
NPM : 1305170127  
Tempat/ Tanggal Lahi : Pangguruan 5 Maret 1991  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : JL. Karya II Medan



### **Nama Orang Tua**

Nama Ayah : Mangaricson Simbolon  
Nama Ibu : Rosdiana Sihotang  
Alamat : Desa Pangguruan, Kec, Sumbul, Kab. Dairi

### **Pendidikan Formal**

1. 1998 - 2004 : SD Negeri 030346 Huta Gugung
2. 2004 - 2007 : SMP Negeri 1 Sumbul
3. 2007 - 2010 : SMK Teknologi Teladan Medan
4. Tercatat sebagai mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2013 - 2017.

Medan, Oktober 2017  
Hormat Saya

**SAIFUL BASTIAN SIMBOLON**