

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN  
TERHADAP KUALITAS PRODUK JASA WISATA MANGROVE  
DI DESA KARANGSONG KABUPATEN INDRAMAYU**

Dewanto Bismantoro, Asep Agus Handaka Suryana, Wahyuniar Pamungkas,  
Dan Atikah Nurhayati  
Universitas Padjadjaran

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas dari produk jasa Wisata Mangrove Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga bulan Oktober 2018 di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. Penelitian ini dirancang menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan *software* SPSS versi 21 *for windows dan Ms. Excel* untuk dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap kuesioner yang disebar kemudian diolah menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Uji Chi Square. Dimana pada metode IPA dibagi menjadi 4 kuadran. Kuadran I prioritas utama, Kuadran II pertahankan kinerja, Kuadran III prioritas rendah, Kuadran IV berlebihan. Dimana hasil pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama bagi pihak pengelola untuk dilakukan pengembangan guna meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan kedepannya. Kemudian hasil dari CSI yaitu tingkat kepuasan wisatawan sekitar 61%. Dari hasil tersebut, wisatawan “Cukup Puas” dengan Wisata Mangrove Desa Karangsong dan hasil uji chi square menyatakan asal tempat tinggal memiliki korelasi terhadap kepuasan wisatawan.

**Kata kunci:** Desa Karangsong, kepuasan wisatawan, wisata mangrove

**Abstract**

This research aimed to analyzed tourist satisfaction with quality of the Mangrove Tourism service products in Karangsong Village, Indramayu Districts. Time and place of research is carried out in March to October 2018 in Karangsong Village, Indramayu Districts. This research was designed used quantitative descriptive research methods. The sampling method used is accidental sampling method. The results of the research were analyzed using SPSS version 22 for windows software and Ms. Excel for Validity and Reliability Test with the questionnaires distributed and then processed used the Importance Perfomance Analysis (IPA) method, the Customer Satisfaction Index (CSI) and Chi Square Test. Where the IPA method is divided into 4 quadrants. Quadrant I top priority, Quadrant II maintain performance, Quadrant III low priority, quadrant IV excessive. Where the results on Quadrant I are the main priority for the manager to develop in order to increase the level of satisfaction of tourists in the future. Then the results of CSI are the level of tourist satisfaction is around 61%. From the result, tourist are “Quite Satisfied” with Karangsong Village Mangrove Tourism and the results of chi square test states that the place of residence has a correlation with tourist satisfaction.

**Keywords:** Karangsong Village, Mangrove Tourism, Tourist Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Ekosistem mangrove merupakan salah satu ekosistem pesisir yang memiliki berbagai kekayaan habitat yang saling berinteraksi dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Ekosistem mangrove berada di antara daerah pasang naik tertinggi sampai daerah di sekitar atau di atas permukaan laut rata-rata pada daerah pantai yang terlindungi (Supriharyono, 2000), Ekosistem mangrove juga menjadi pendukung berbagai jasa ekosistem di sepanjang garis pantai di kawasan tropis (Donato, 2012). Fungsi ekosistem mangrove adalah sebagai sarana mitigasi bencana seperti peredam gelombang dan angin badai bagi daerah yang ada di belakangnya, pelindung pantai dari abrasi, gelombang air pasang (rob), tsunami, penahan lumpur dan perangkap sedimen yang diangkut oleh aliran air permukaan, pencegah intrusi air laut ke daratan, serta dapat menjadi penetralisir pencemaran perairan pada batas tertentu. Ekosistem mangrove juga dapat membantu pengembangan dalam bidang sosial dan ekonomi masyarakat sekitar pesisir pantai. Manfaat lain dari ekosistem mangrove adalah manfaat ekonomi. Salah satu pemanfaatan ekonomi dari ekosistem mangrove adalah dijadikan sebagai objek daya tarik wisata.

Konsep pariwisata di dunia mengalami pergeseran dari wisata massal (mass tourism) ke konsep ekowisata. Pergeseran konsep kepariwisataan dunia ke model ekowisata, disebabkan karena kejenuhan wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata buatan. Model ekowisata tersebut menunjukkan bahwa kegiatan ekowisata mengintegrasikan kegiatan pariwisata, konservasi, dan pemberdayaan masyarakat lokal, sehingga masyarakat setempat dapat ikut serta menikmati keuntungan dari kegiatan wisata tersebut melalui pengembangan potensi lokal yang dimiliki serta tetap turut serta untuk melestarikan potensi tersebut.

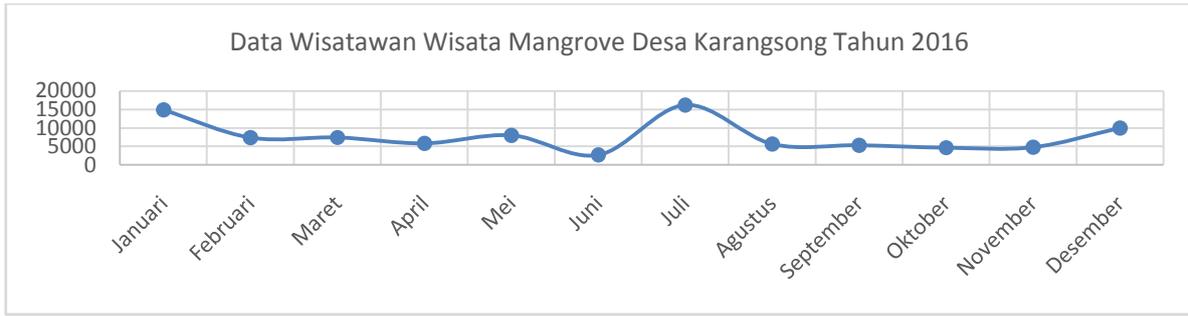
Dunia kepariwisataan sekarang ini dapat dirasakan semakin bertambah pesat dari tahun ke tahun dan menjadi sektor yang sangat strategis bagi setiap negara untuk menambah devisa negara dari sektor non migas, maka program pengembangan dan pemanfaatan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sebuah bentuk sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Dari sekian banyak objek wisata di Indonesia, yang sudah mulai berkembang salah satunya wisata

bahari. Wisata bahari adalah jenis minat khusus yang memiliki aktivitas yang berkaitan dengan kelautan dimana wisata pantai/ wisata mangrove termasuk pada kegiatan wisata bahari atau wisata kelautan (Ketjulan, 2011).

Adapun yang dimaksud dengan wisata pantai atau wisata bahari adalah wisata yang objek dan daya tariknya bersumber dari potensi bentang laut (seascape) maupun bentang darat pantai (coastal landscape). Dalam hal ini ekosistem mangrove merupakan salah satu model wisata bahari. Kekhasan ekosistem mangrove Indonesia yakni memiliki keanekaragaman jenis yang paling tinggi di dunia. Sebaran mangrove di Indonesia terutama di wilayah pesisir Sumatera, Kalimantan dan Papua (Wijayanti, 2011). Salah satu ekosistem mangrove yang saat ini juga digunakan sebagai tempat wisata dan terus dilakukan pengembangan ke depannya dengan memberdayakan masyarakat sekitarnya untuk melakukan pengelolaan secara terpadu dan berkelanjutan yaitu ekosistem mangrove yang berada di Desa Karangsong, Kabupaten Indramayu.

Wilayah Kabupaten Indramayu sendiri yaitu terletak pada posisi geografis 107° 52' - 108° 36' Bujur Timur (BT) dan 6° 15' - 6° 40' Lintang Selatan (LS). Luas Kabupaten Indramayu sekitar 204.011 Ha. Berdasarkan data Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Indramayu di tahun 2017 termasuk yang memiliki tingkat kerusakan hutan mangrove terparah di Propinsi Jawa Barat. Luasan 8.023 Ha hutan mangrove sebagai hutan lindung. Berdasarkan analisa citra satelit data luas hutan mangrove di Indramayu tahun 2008 yaitu 1.103 Ha (BPLHD Prov. Jawa Barat 2008). Seharusnya melalui pengelolaan yang sudah dilakukan berarti sudah ada terjadi penambahan luas hutan mangrove dari kurun waktu 2008 ke 2017.

Desa Karangsong merupakan salah satu wilayah pesisir di kecamatan Indramayu dan Kabupaten Indramayu. Desa Karangsong merupakan wilayah pesisir yang mempunyai kawasan rehabilitasi mangrove yang masih terjaga. Masyarakat Desa Karangsong memulai kegiatan rehabilitasi mangrove karena mulai menyadari pentingnya hutan mangrove. Wisata Mangrove Desa Karangsong ini merupakan salah satu tempat wisata yang menawarkan keindahan alam sebagai andalan utamanya. Ekosistem



**Gambar 1. Persentase Kunjungan Wisatawan Di Wisata Mangrove Desa Karangsong Tahun 2016**  
 Sumber: Pengelola Pantai Lestari Wisata Mangrove Desa Karangsong

mangrove yang sangat beragam dan adanya flora-flora di sekitar mangrove ditambah dengan pemandangan pantai yang juga dapat dinikmati oleh para wisatawan yang datang ke Wisata Mangrove Desa Karangsong. Sehingga selain menikmati wisata yang tersedia, pengunjung pun bisa menambah edukasinya mengenai ekosistem mangrove.

Kunjungan wisatawan di Wisata Mangrove Desa Karangsong bisa dikatakan cukup tinggi, dimana memang pada hari-hari libur wisatawan yang datang bisa mencapai dua kali lebih banyak dibandingkan hari biasa. berikut data wisatawan yang datang setiap bulan selama periode tahun 2016 yang totalnya selama periode 1 tahun tersebut mencapai 92.976 jiwa

Dari Gambar 1 diketahui jumlah pengunjung Wisata Mangrove Karangsong pada bulan Mei dan Juli mengalami peningkatan yang cukup signifikan sedangkan bulan berikutnya cenderung mengalami penurunan. Kondisi tersebut harus menjadi perhatian bagi pihak pengelola Wisata Mangrove Karangsong. Permasalahan penurunan tingkat kunjungan bisa disebabkan oleh banyak hal, salah satunya yaitu produk jasa wisata yang ada tidak mampu memenuhi kepuasan pengunjung. Agar produk jasa wisata yang ada mampu memenuhi harapan pengunjung perlu dilakukan suatu penelitian mengenai identifikasi faktor-faktor yang menjadi harapan pengunjung untuk kemudian dianalisa tingkat pemenuhannya.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan diatas peneliti tertarik mengangkat topik tersebut dan merumuskannya ke dalam penelitian skripsi sebagai berikut: “Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Produk Jasa Wisata Mangrove Di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu”. Diharapkan dari hasil penelitian tersebut mampu dirumuskan strategi yang bisa

dikembangkan untuk menunjang kemajuan dari Wisata Mangrove di Desa Karangsong di masa yang akan datang.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode kuantitatif yaitu metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Berdasarkan metodenya, penelitian ini merupakan penelitian survei karena hanya mengungkapkan data yang sudah ada tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi pada variabel yang diteliti. Dengan menggunakan symbol – symbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang belaku umum di dalam suatu parameter (Hasan, 2002).

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kawasan Wisata Mangrove Di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. Letaknya berada di bagian timur dari Kabupaten Indramayu, dibawah ini merupakan peta dari Kawasan Wisatan Mangrove Desa Karangsong. Penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu rencana materi usulan penelitian, penyusunan proposal dan instrument penelitian, seminar usulan penelitian, proses pengambilan data di lapangan, dan pengolahan data.

### Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara dengan bantuan kuisisioner, observasi langsung, dan studi literatur-literatur/dokumen.

### Teknik Pengambilan Data Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *accidental sampling* terhadap wisatawan yang berkunjung ke Wisata Mangrove Desa Karangsong. Sehingga dalam Teknik sampling disini peneliti mengambil responden pada saat itu juga sedang berkunjung di Wisata Mangrove Desa Karangsong. *accidental sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara langsung secara terbuka terhadap wisatawan dengan bantuan kuisisioner. Responden yang diwawancarai adalah wisatawan atau pengunjung di Wisata Mangrove Karangsong tersebut dengan batasan usia 15 – 50, serta pihak – pihak terkait atau lembaga yang bertanggung jawab seperti pengelola objek wisata, dan pemangku kebijakan pariwisata daerah Karangsong Kabupaten Indramayu.

Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dalam Umar (2003), yaitu:

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

dengan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan contoh yang masih dapat di tolelir atau di inginkan di tetapkan 10%

Dari data sekunder diketahui jumlah pengunjung Wisata Mangrove Desa Karangsong pada tahun 2016 sebanyak 92.976, sehingga diperoleh sampel sejumlah:

$$n = \frac{92.976}{1 + 92.976(0,1)^2}$$

$$n = 99,99 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari perhitungan tersebut maka jumlah responden yang dibutuhkan adalah 100 responden

### Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, Teknik pengolahan data kuisisioner responden menggunakan *software* SPSS versi 21 *for windows* dan Ms. Excel. Langkah-langkah pengolahan data yaitu:

#### 1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Dilakukan analisis dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikan dibawah 10% (0,1). Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa kuesioner bersifat valid karena r hitung > r tabel. Untuk Uji Reliabilitas berdasarkan Teknik *Alpha Cronbach* di hasilkan nilai Nilai koefisien reliabilitas (cronbach's alpha) sebesar 0,749 lebih besar dari r tabel (0,1654) artinya instrumen variabel harapan reliabel dan mempunyai reliabilitas tinggi. Kemudian Nilai koefisien reliabilitas (cronbach's alpha) sebesar 0,737 lebih besar dari r tabel (0,1654) artinya instrumen variabel kinerja reliabel dan mempunyai reliabilitas tinggi.

#### 2. Importance Perfomance Analysis (IPA)

Merupakan teknik untuk mengukur tingkat kepentingan atau harapan dari instrument pelayanan/produk menurut pandangan konsumen dan tingkat kinerja yang berguna untuk pengembangan usaha yang dijalankan. Dan dibagi kedalam Diagram Kartesius

#### 3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur.

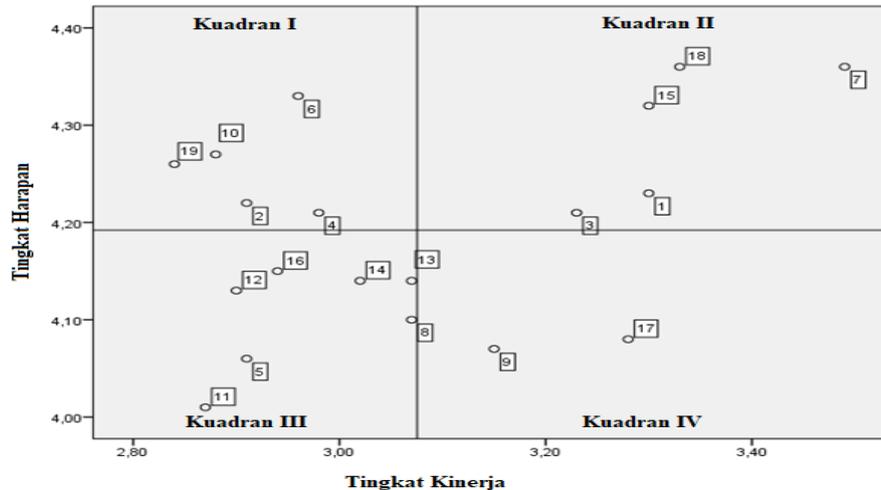
#### 4. Uji Chi Square

Uji Chi square merupakan salah satu uji statistic non parametrik. Karena termasuk dalam uji non parametrik, maka uji Chi Square dapat diterapkan untuk pengujian data nominal dan kategorik.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Mengukur Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan menggunakan Importance Perfomance Analysis (IPA)

Menurut Prihadi (2017), Berdasarkan analisa daya dukung untuk wisata di kawasan ekowisata mangrove sebesar 643 orang perharinya mampu tertampung dalam kawasan. Sehingga kawasan ekowisata mangrove ini masih layak namun untuk hari-hari tertentu perlu pembatasan jumlah wisatawan yang masuk seperti di hari Minggu yang biasanya pengelola menerima 500-600



orang/perhari, sehingga diperlukan pengelolaan dan perhatian lebih pada hari minggu agar wisatawan tidak merusak lingkungan mangrove. Dari pernyataan diatas maka pihak pengelola harus memperhatikan kualitas seluruh komponen produk jasa yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan citra baik dan kepuasan wisatawan yang datang.

Dari hasil kuesioner maka didapatkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan di atas selanjutnya hasil nilai tersebut di masukan ke dalam diagram kartesius guna menentukan mana saja instrument-instrument pertanyaan di dalam kuesioner yang masuk ke dalam Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah), Kuadran IV (berlebihan). Dibawah ini merupakan Diagram Kartesius yang sudah diolah untuk penentuan prioritas dari instrument -instrument pertanyaan di dalam kuesioner.

**Kuadran I (Prioritas Utama)**  
 Instrumen- instrument yang di anggap penting oleh wisatawan yang berkunjung dimana tingkat harapan wisatawan tinggi tetapi kinerja dari pihak pengelola dianggap kurang oleh wisatawan atau belum sesuai dengan yang wisatawan inginkan. Instrumen-instrumen tersebut adalah area tempat wisata yang bersih (Instrumen 2), ketersediaan fasilitas umum yang lengkap seperti toilet, tempat istirahat, musholla, tempat sampah, tempat makan (instrumen 4), kemudian adanya prosedur wisata yang jelas (instrumen 6), kemudahan menjangkau tempat wisata termasuk informasi menuju tempat wisata (instrumen 10) dan petugas pengelola wisata yang berpakaian rapih dan jelas (instrumen 19). Dari kelima instrumen ini memang pada kenyataannya

belum sesuai dengan yang diharapkan oleh wisatawan yang datang, sehingga termasuk ke dalam kuadran I dimana kelima instrumen ini harus menjadi perhatian lebih atau bahkan perlu perbaikan kedepannya sehingga kinerja perusahaan meningkat dan berbanding lurus dengan kepuasan wisatawan yang meningkat pula.

**Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**  
 Instrumen-Instrumen yang masuk ke dalam kuadran II ini antara lain Keanekaragaman hayati yang tinggi (Instrumen 1), Area tempat parkir yang memadai (Instrumen 3), biaya tiket masuk yang terjangkau (instrumen 7), petugas di pos penjualan tiket yang selalu siap melayani wisatawan yang datang (instrumen 15) dan petugas selalu melayani dengan ramah dan sopan (instrumen 18). Instrumen – instrumen ini merupakan instrumen yang dianggap penting dan telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh wisatawan, sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Instrumen – instrumen yang masuk ke dalam Kuadran II ini kinerjanya tetap harus dipertahankan karena inilah kelebihan yang mampu menarik perhatian wisatawan untuk tetap menjadi tempat Wisata Mangrove Desa Karangsong sebagai destinasi tempat wisata pilihan.

**Kuadran III (Prioritas Rendah)**  
 Instrumen-instrumen yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan instrumen yang dianggap kurang penting oleh wisatawan yang datang karena dirasa kurang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu diperhatikan. Instrumen-instrumen tersebut antara lain Tersedianya pos informasi dan pos penjualn tiker masuk (instrumen 5),

tersedianya asuransi keselamatan bagi pengunjung (instrumen 11), Semua tenaga kerja yang terlibat memiliki kompetensi di bidangnya (instrumen 12), petugas di pos informasi selalu siap memberikan penjelasan bagi wisatawan (instrumen 14) dan petugas menanggapi setiap keluhan pengunjung dengan cepat (instrumen 16). Meskipun keberadaan instrumen tersebut tidak terlalu dianggap penting oleh wisatawan, namun demikian instrumen-instrumen tersebut harus tetap diperhatikan sesuai tingkat kebutuhannya, sehingga tetap dapat mempertahankan kinerja dan kualitas yang telah diberikan dan tentunya jika kinerja dari instrumen tersebut ditingkatkan akan memperbaiki tingkat kepuasan wisatawan.

Kuadran IV (Berlebihan) Instrumen – instrumen yang dianggap kurang penting oleh wisatawan namun kinerjanya dinilai sudah memuaskan sehingga dirasa berlebihan antara lain Tersedianya peta alur wisata di sekitar area wisata (instrumen 8), tersedianya informasi yang akurat mengenai flora dan fauna yang berada di area wisata (instrumen 9), area wisata sangat aman dari terjadinya tindakan kriminal (instrumen 13) dan petugas yang selalu menanyakan kebutuhan pengunjung (instrumen 17). Peningkatan pada instrumen-instrumen dalam kuadran ini dapat

dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil dan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan agar tidak menimbulkan dampak berlebihan.

#### Mengukur Tingkat Kepuasan Wisatawan Menggunakan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berikut ini hasil perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* sesuai dengan langkah-langkah menurut Stratford (2007) dengan menghitung *Importance weighting factors* 100% dari persentase total rata-rata kepentingan atau bobot kepentingan (*Weighting factors*), lalu mengalikan antara nilai rata-rata kinerja dengan *Importance weighting factors* sehingga di dapat *Weight score* dan penjumlahan *weight score* berupa *Weighted Total*. Terakhir membagi *Weighted Total* dengan skala terbesar (yaitu 5) lalu dikalikan 100% sehingga diperoleh hasil 61%. Hal ini menyatakan bahwa pengunjung merasa “Cukup Puas” dengan Wisata Mangrove Desa Karangsong. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap Wisata Mangrove Desa Karangsong dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

No.	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	GAP P-E	Tki (%)	Importance Weighting Factors	Weight Score
1	4,23	3,3	-0,93	78,01	5,31	17,53
2	4,22	2,91	-1,31	68,96	5,30	15,42
3	4,21	3,23	-0,98	76,72	5,29	17,07
4	4,21	2,98	-1,23	70,78	5,29	15,75
5	4,06	2,91	-1,15	71,67	5,10	14,83
6	4,33	2,96	-1,37	68,36	5,44	16,09
7	4,36	3,49	-0,87	80,05	5,47	19,10
8	4,1	3,07	-1,03	74,88	5,15	15,80
9	4,07	3,15	-0,92	77,40	5,11	16,10
10	4,27	2,88	-1,39	67,45	5,36	15,44
11	4,01	2,87	-1,14	71,57	5,03	14,45
12	4,13	2,9	-1,23	70,22	5,19	15,04
13	4,14	3,07	-1,07	74,15	5,20	15,96
14	4,14	3,02	-1,12	72,95	5,20	15,70
15	4,32	3,3	-1,02	76,39	5,42	17,90
16	4,15	2,94	-1,21	70,84	5,21	15,32
17	4,08	3,28	-0,8	80,39	5,12	16,80
18	4,36	3,33	-1,03	76,38	5,47	18,23
19	4,26	2,84	-1,42	66,67	5,35	15,19
SUM	79,65	58,43	-21,22	1393,83709	100,00	307,71
MEAN	4,19	3,08	-1,12	73,36		
<b>Customer Satisfaction Index</b>						61%

Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index* di atas Wisata Mangrove di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu dikatakan “Cukup Puas” menurut wisatawan yang datang. Karena menurut Aditiawarman (2000) skala hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rentang 51% - 65% berada pada taraf “Cukup Puas”. Artinya dengan hasil tersebut kinerja dari pihak pengelola untuk mendapatkan citra baik dari wisatawan sudah cukup baik dan juga harapan dari wisatawan yang datang terhadap produk jasa Wisata Mangrove di Desa Karangsong ini dinilai sudah cukup sesuai.

Namun ke depan nya pihak pengelola dalam hal ini Kelompok Tani Hutan Pantai Lestari harus terus melakukan perbaikan untuk mendapatkan citra yang lebih baik dari para wisatawan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Porduk Jasa Wisata Mangrove Di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu bisa menjadi bahan pertimbangan ke depan nya untuk pihak pengola yaitu Kelompok Tani Hutan “Pantai Lestari” dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap Wisata Mangrove Desa Karangsong.

### Uji Chi Square

Pada Uji Chi Square ini menggunakan *software* SPSS melihat apakah latar belakang responden dari Usia, Jenis Kelamin dan Asal Tempat Tinggal memiliki hubungan terhadap kepuasan wisatawan.

- **Jenis Kelamin dengan Kepuasan Wisatawan**

Tidak terdapat korelasi antara jenis kelamin dari responden dengan kepuasan wisatawan, karena dari nilai chi square hitung  $<$  chi square tabel ( $0,107 < 7,78$ ) dan nilai Asymp.Sig sebesar  $0,948 > 0,1$ . Hal ini dapat dilihat hasil perhitungan Chi Square.

- **Usia dengan Kepuasan Wisatawan**

Tidak terdapat korelasi antara Usia dari responden dengan kepuasan wisatawan, karena dari nilai chi square hitung  $<$  chi square tabel ( $0,664 < 13,36$ ) dan nilai Asymp.Sig sebesar  $0,956 > 0,1$ . Hal ini dapat dilihat hasil perhitungan Chi Square.

- **Tempat Tinggal dengan Kepuasan Wisatawan**

Terdapat korelasi antara tempat tinggal dari responden dengan kepuasan wisatawan, karena dari nilai chi square hitung  $>$  chi square tabel ( $12,503 > 9,37$ ) dan nilai Asymp.Sig sebesar  $0,056 < 0,1$ . Hal ini dapat dilihat hasil perhitungan Chi Square.

Berdasarkan hasil olah data menggunakan metode Chi Square, karakteristik responden yang memiliki korelasi terhadap kepuasan pengunjung yaitu asal tempat tinggal wisatawan. Mayoritas wisatawan berasal dari dalam kota Indramayu atau kota-kota sekitar seperti Cirebon dan Majalengka, hal ini mengindikasikan bahwa Wisata Mangrove Desa Karangsong masih diminati oleh masyarakat yang berdomisili tidak terlalu jauh dari lokasi Wisata Mangrove Desa Karangsong itu sendiri. Hal yang dapat dilakukan adalah melakukan perbaikan seperti yang terdapat pada kuadran I guna mempertahankan kepuasan pengunjung dan yang telah.

Berdasarkan teori Kotler mengenai model sederhana dari pemasaran, kepuasan pengunjung yang berdasarkan nilai CSI serta harapan wisatawan yang terdapat pada kuadran I diagram kartesius dapat dijadikan langkah awal memahami pasar dan kebutuhan wisatawan, selanjutnya terdapat beberapa strategi yang ditawarkan yang dapat dijadikan pertimbangan. Dengan memenuhi kebutuhan, melihat peluang serta mengoptimalkan potensi yang dimiliki, Wisata Mangrove Desa Karangsong mampu mendapatkan keuntungan serta loyalitas yang lebih baik lagi dari wisatawan yang datang kedepannya.

### SIMPULAN

Dari hasil pengukuran Importance Performance Analysis yaitu pada Kuadran I didapatkan 5 instrumen penting yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan. Instrumen-instrumen tersebut adalah area tempat wisata yang bersih, ketersediaan fasilitas umum yang lengkap seperti toilet, tempat istirahat, musholla, tempat sampah, tempat makan, kemudian adanya prosedur wisata yang jelas, kemudahan menjangkau tempat wisata termasuk informasi menuju tempat wisata dan petugas pengelola wisata yang berpakaian rapih dan jelas.

Berdasarkan Customer Satisfaction Index, dapat diketahui nilai CSI sebesar 61%. Nilai tersebut berada pada interval 51% – 65% yang berarti wisatawan merasa “Cukup Puas” terhadap kualitas produk jasa Wisata Mangrove di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. Kemudian dari hasil Uji Chi Square, karakteristik responden yang memiliki korelasi terhadap kepuasan pengunjung yaitu asal tempat tinggal wisatawan. Mayoritas wisatawan berasal dari dalam kota Indramayu atau kota-kota sekitar seperti Cirebon dan Majalengka, hal ini mengindikasikan bahwa Wisata Mangrove Desa Karangsong masih diminati oleh masyarakat yang berdomisili tidak terlalu jauh dari lokasi Wisata Mangrove Desa Karangsong itu sendiri

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- BPLHD Prov. Jawa Barat 2008. Laporan Kajian Status Mutu Laut. Bandung
- Donato, D.C., Kauffman, J.B. 2012, Protocols for the measurement, monitoring and reporting of structure, biomass and carbon stocks in mangrove forests. Working Paper 86. CIFOR, Bogor, Indonesia
- Hasan, M.I. 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ketjulan, Romy. Arip Bayu. Ahmad Mustafa. 2013. Kajian Potensi dan Kesesuaian Ekosistem Terumbu Karang di Pulau Lura Untuk Pengembangan Ekowisata Bahari. Jurnal Mina Laut Indonesia Vol. 01 No. 01: 49-60.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Prihadi, D.J. 2017. Kajian Status Biofisik dan Daya Dukung Lingkungan Kawasan Wisata Bahari Mangrove Di Karangsong Indramayu
- Stratford. 2007. Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2004. Stratford UK.
- Supriharyono. 2000. Pelestarian dan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Wilayah Pesisir Tropis. Gramedia. Jakarta.

Umar, Husein. 2003. Metodologi Penelitian untuk Aplikasi dalam Pemasaran. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Wijayanti, T., 2011. Konservasi Hutan Mangrove Sebagai Wisata Pendidikan. Jurnal Ilmiah Teknik Lingkungan 1:15 - 25.