

PENGARUH KUALITAS PAKET WISATA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN TANJUNG LESUNG PANDEGLANG BANTEN

Okki Kurnia

Manajemen Devisi Kamar. Politeknik Pariwisata Batam.

Okki.kurnia@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to find the influence between the quality of tour packages and tourist satisfaction. Tanjung Lesung is the name of a village in the Pandeglang area. Banten province. Which has an area of about 1500 ha. has 3 quality tour packages. This study measures the level of satisfaction of tourists who buy tour packages in Tanjung Lesung and researchers limit the focus of the problem to only tour packages in the Tanjung Lesung area. The theory used in this study is the theory of the quality of tour packages and tourist satisfaction. This study uses quantitative statistical research methods, with a sampling of 60 respondents from all populations. The method of data collection in this study used a questionnaire. And data analysis techniques with Rank Spearmens. The most dominant indicator in the discussion of this research, is the diversity factor of attractiveness and the beauty factor of the Tourist Satisfaction variable. The conclusion of this study is that overall tourists who use tour packages in this study provide a good value for the quality of tour packages offered in Tanjung Lesung. The quality of the tour package which includes 4 dimensions, namely: tourist attractions, tourist activities, tourist facilities, other tourism supporting factors. The suggestion of this research is to examine the level of tourist satisfaction seen from other factors such as service quality and accessibility factors in Tanjung Lesung.

Keywords: *Tourism, Tourism Package, Tourist Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas paket wisata dengan kepuasan wisatawan. Tanjung Lesung adalah nama sebuah desa di daerah Pandeglang. Provinsi Banten. Yang memiliki luas sekitar 1500 ha. memiliki 3 paket wisata berkualitas. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan wisatawan yang membeli paket wisata di Tanjung Lesung dan peneliti membatasi fokus masalah hanya pada paket wisata di kawasan Tanjung Lesung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas paket wisata dan kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian statistik kuantitatif, dengan pengambilan sampel sebanyak 60 responden dari seluruh populasi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Dan teknik analisis data dengan Rank Spearmens. Indikator yang paling dominan dalam pembahasan penelitian ini, adalah faktor keragaman daya tarik dan faktor keindahan dari variabel Kepuasan Wisatawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara keseluruhan wisatawan yang menggunakan paket wisata dalam penelitian ini memberikan nilai yang baik untuk kualitas paket wisata yang ditawarkan di Tanjung Lesung. Kualitas paket wisata yang meliputi 4 dimensi yaitu: daya tarik wisata, aktivitas wisata, fasilitas wisata, faktor penunjang wisata lainnya. Saran dari penelitian ini adalah untuk mengkaji tingkat kepuasan wisatawan dilihat dari faktor lain seperti kualitas pelayanan dan faktor aksesibilitas di Tanjung Lesung.

Kata Kunci: Pariwisata, Paket Wisata, Kepuasan Wisatawan.

PENDAHULUAN

Pariwisata senantiasa melibatkan suatu gejala yang sangat kompleks seperti objek wisata, akomodasi, souvenir shop, pramuwisata, angkutan wisata, biro perjalanan, rumah makan, dan lain sebagainya. Perilaku wisatawan, juga merupakan gejala yang terkait yang tidak dapat dipisahkan. Robert Mc Intosh bersama Shashikant Gupta (dalam Pendit, 2001 :34) bahwa pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah, tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani para wisatawan dan pengunjung lainnya. Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (goods and services) yang dibutuhkan wisatawan selama dalam perjalanan dari negara asal ke negara tujuan wisata. Industri ini tidak berdiri sendiri, tapi merupakan suatu industri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan produk yang berbeda satu dengan yang lainnya, berbeda dalam besar perusahaannya, lokasinya, organisasinya, dan fungsi serta metode yang digunakan dalam pemasarannya. Tujuan akhir dari pemasaran adalah agar orang membeli produk yang ditawarkan Untuk itu produk harus dibuat menarik dan agar orang tertarik untuk membelinya maka produk it harus tersedia. Untuk keperluan itu produk harus dinilai dengan uang, sehingga dalam pemasaran juga harus menetapkan harga produk.

Kawasan wisata tanjung lesung merupakan sebuah kawasan wisata yang berlokasi di desa citerep, kecamatan panimbang, pandeglang banten. Kawasan wisata tanjung lesung, adalah kawasan wisata yang mempunyai keindahan dan exotisme wisata alam yang asri, kawasan wisata tanjung lesung mempunyai pantai dengan pasir putih yang indah dan mempunyai vila dan resort dengan kualitas bintang lima, berbagai kegiatan aktivitas wisata yang bisa dilakukan di tanjung lesung seperti : fishing, diving, water sport dan memikmati pemandangan sunrise dan sunset yang sangat indah. Selain itu di kawasan tanjung lesung juga mempunyai paket wisata yang bisa membuat wisatawan nyaman, sehingga wisatawan bisa meningkatkan length of stay nya di tanjung lesung, paket wisata yang ditawarkan adalah :

Jenis paket wisata	Aktivitas	Lama tour	Harga
Tanjung lesung gatherin	Gathering outbound Live music	1 hari	850.000/N et

g outboun d outing package	Diner BBQ			
Tanjung lesung beach camp package	Camping di tepi pantai Outbound di alam Koservasi alam Mengunjungi gunung Krakatau Dinner beach BBQ	2 hari 1 mala m	400.000/N et	
Tanjung lesung Homestay package	Wisata sero (menangkap ikan) Wisata memancing Mengunjungi kebun coklat Mengikuti wisata balik kampung (permainan rakyat) Babacakan BBQ		500.000/N et	
Tanjung lesung Exclusive outboun d activity	Wisata berkebun di laut Wisata memancing tradisional Wisata burung wallet Wisata kebun	2 hari 1 mala m	400.000/N et	
Tanjung lesung landrover kampong offroad	Mengunjungi perbukitan tanjung lesung menggunakan kendaraan landrover. Melihat pembuatan gula aren. Melihat aktivitas perkebunan yang ada di	2 hari 1 mala m	600.000/N et	

tanjung
lesung.

Sumber : PT. Banten west java

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui berbagai jenis paket wisata yang di tawarkan di kawasan tanjung lesung, mulai dari kegiatan outbound sampai paket yang menawarkan konservasi alam. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu manager vila yang ada di tanjung lesung, yaitu kalica vila, dia menyebutkan bahwa paket wisata yang sering digunakan oleh wisatawan adalah paket wisata tanjung lesung package yaitu paket wisata yang menawarkan keunikan alam, seperti menangkap ikan dengan cara tradisional, memancing, mengunjungi perkebunan yang ada di tanjung lesung dan mengikuti permainan rakyat / permainan tradisional masyarakat setempat. Dan kunjungan yang paling banyak terjadi pada hari – hari weekend.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT.Banten West Java, bahwa paket wisata yang favorit / populer bagi wisatawan adalah paket wisata tanjung lesung beach camp dan tanjung lesung landrover kampong offroad. Wisatawan yang biasanya membeli paket tersebut adalah wisatawan dengan usia muda yang berkisar antara 19-25 tahun.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas produk wisata

Menurut Spillane (2017) dalam Badrudin (2018), ada lima unsur industri pariwisata yang sangat penting, yaitu:

A Attractions (daya tarik).

Attractions dapat digolongkan menjadi site attractions dan event Attractions .Site attractions merupakan daya tarik fisik yang permanen dengan lokasi yang tetap yaitu tempat-tempat wisata yang ada di daerah tujuan wisata seperti pantai, kebun binatang, keratin, dan museum. Sedangkan event attractions adalah atraksi yang berlangsung sementara dan lokasinya dapat diubah atau dipindah dengan mudah seperti festival-festival, pameran, atau pertunjukan-pertunjukan kesenian daerah.

B. Facilities (fasilitas-fasilitas yang diperlukan)

Fasilitas cenderung berorientasi pada daya tarik di suatu lokasi karena fasilitas harus terletak dekat dengan pasarnya. Selama tinggal di tempat tujuan wisata wisatawan memerlukan tidur, makan dan minum oleh karena itu sangat

dibutuhkan fasilitas penginapan. Selain itu ada Kebutuhan akan Support Industries yaitu toko souvenir , toko cuci pakaian, pemandu, daerah festival, dan fasilitas rekreasi (untuk kegiatan).

C .Infrastruktur

Daya tarik dan fasilitas tidak dapat dicapai dengan mudah kalau belum ada infrastruktur dasar. Perkembangan infrastruktur dari suatu daerah sebenarnya dinikmati baik oleh wisatawan maupun rakyat yang juga tinggal di sana, maka ada keuntungan bagi penduduk yang bukan wisatawan. Pemenuhan atau penciptaan infrastruktur adalah suatu cara untuk menciptakan suasana yang cocok bagi perkembangan pariwisata.

D. Transportations (transportasi)

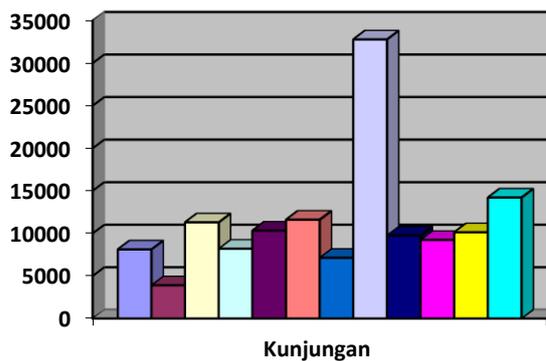
Dalam pariwisata kemajuan dunia transportasi atau pengangkutan sangat dibutuhkan karena sangat menentukan jarak dan waktu dalam suatu perjalanan pariwisata. Transportasi baik transportasi darat, udara, maupun laut merupakan suatu unsur utama langsung yang merupakan tahap dinamis gejala-gejala pariwisata.

E. Hospitality (keramahtamahan)

Wisatawan yang berada dalam lingkungan yang tidak mereka kenal memerlukan kepastian jaminan keamanan khususnya untuk wisatawan asing yang memerlukan gambaran tentang tempat tujuan wisata yang akan mereka datangi. Maka kebutuhan dasar akan keamanan dan perlindungan harus disediakan dan juga keuletan serta keramahtamahan tenaga kerja wisata perlu dipertimbangkan supaya wisatawan merasa aman dan nyaman selama perjalanan wisata

Dari faktor-faktor yang dijelaskan diatas dapat diketahui, bahwa produk wisata dipengaruhi oleh 5 faktor diantaranya: atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi dan hospitality (keramahtamahan). Sedangkan untuk faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas produk wisata di tanjung lesung adalah: atraksi, fasilitas dan hospitality.

Data kunjungan tahun 2021



Sumber: PT. Banten West Java

Berdasarkan data kunjungan diatas, pada tahun 2021 wisatawan yang datang ke tanjung lesung mengalami fluktuasi atau naik turun. Kenaikan yang paling tinggi yaitu berada di bulan juli ke agustus dengan selisih 25654, sedangkan penurunan yang paling tinggi yaitu berada di bulan agustus ke September dengan selisih 23032.

Berdasarkan dari data kunjungan yang naik turun pada tahun 2021 yaitu dari bulan januari sampai desember, ada beberapa faktor yang menyebabkan wisatawan tidak loyal atau tidak kembali berkunjung ke tanjung lesung, diantaranya adalah faktor kualitas paket wisata yang ditawarkan oleh pihak pengelola tanjung lesung, wisatawan tidak puas dengan kualitas paket wisata yang ditawarkan.

Selain itu, penulis juga ingin mengevaluasi kualitas paket wisata yang ditawarkan di tanjung lesung, karena pihak pengelola kawasan tanjung lesung ingin mengembangkan atraksi wisata yang lain misalnya trek down hill untuk bersepeda, dan wisata sungai untuk rafting, karena untuk saat ini kawasan tanjung lesung dengan luas sekitar 1500 hektar, dan pengembangan yang sudah di gunakan hanya sekitar 20 hektar atau hanya sebagian kecil yang sudah digarap, dan sisanya masih dalam tahap pembangunan. Oleh karena itu perlu adanya penelitian yang membahas tentang kualitas paket wisata di kawasan tanjung lesung, yang bertujuan untuk evaluasi untuk pengembangan atraksi wisata yang ingin dibuat.

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan pada latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah yaitu “Bagaimana kualitas paket wisata yang ada di tanjung lesung dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung “

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan paket wisata yang ada di kawasan tanjung lesung terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke tanjung lesung. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan korelasional. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2019:21) adalah sebagai berikut: “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Selain itu Penelitian Deskriptif memiliki pengertian sebagai jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejeleas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti (Ronny Kountour:2015). Untuk mencari hubungan antara variabel x dan y peneliti menggunakan pendekatan korelasional. Metode penelitian korelasi adalah penelitian yang melihat hubungan antara variabel.

Dua atau lebih variabel yang diteliti untuk melihat hubungan yang terjadi diantara mereka tanpa coba untuk merubah atau mengadakan perlakuan terhadap variabel tersebut. tujuan dari penelitian korelasi ini adalah untuk meneliti sejauh mana variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain. (Ronny Kountour, 2015:34)

Dalam teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik Non Probability Sampling. Yang memiliki pengertian sebagai teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono:2019). Sugiyono (91:2013) menambahkan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 Dari teknik sampling Non Probability Sampling, peneliti menetapkan sampel sebanyak 60 responden, agar pendistribusian nya merata, karena penulis hanya mengambil sampel yang membeli paket wisata di tanjung lesung saja.

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Sugiono 2011). Di dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian di lapangan, yaitu dengan mengunjungi langsung ke tempat obyek yang diteliti. Ada berbagai metode yang biasanya dipakai, diantaranya: wawancara, pengamatan (observasi), kuisioner atau angket dan dokumentasi.

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari pendapat wisatawan, mengenai kepuasan atas atraksi wisata, aktivitas wisata, fasilitas wisata dan penunjang fasilitas wisata. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari pihak pengelola wisata, seperti : data kunjungan wisatawan. Dan penulis menggunakan 3 alat pengumpul data diantaranya :

a) Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan hal-hal yang ingin diteliti melalui pembicaraan bersama nara sumber atau orang yang bisa memberikan informasi terkait sehingga data yang diperoleh valid.

Seperti yang dijelaskan oleh Riduwan, (2016:74), "Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung yang berasal dari sumbernya. Responden yang dijadikan narasumber untuk teknik wawancara ini ialah meliputi :

- 1) Wakil General Manajer kalica villa.
- 2) Manajer PT .Banten West Java.
- 3) Manajer blue fish villa.

b) Kuisisioner (Angket)

Menurut (Sugiyono:2019) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c). Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa masa lampau atau masa yang lalu. Di dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data dokumentasi berupa laporan-laporan tertulis yang dikeluarkan dari pihak pengelola wisata.

2. Alat Pengumpulan Data

Sugiyono, (2015:162) berpendapat bahwa dalam suatu penelitian, instrumen penelitian akan menentukan data yang dikumpulkan dan menentukan kualitas penelitian . Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui instrumen kuisisioner atau angket yang dimana pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Operasionalisasi variabel untuk

independent variabel dan dependen variabel diperoleh dari skala data ordinal dan interval, maka bentuk instrumen yang digunakan adalah bentuk skala Likert, yaitu setiap pernyataan mengandung alternatif jawaban. Dan jawaban setiap item pernyataan mempunyai bobot nilai sangat positif hingga sangat negatif dengan penentuan skor sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

TABEL HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X

No	Pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	Keragaman daya tarik	0,33	0,63	Valid
2	Keindahan/Keunikan	0,33	0,69	Valid
3	Keamanan di obyek wisata	0,33	0,51	Valid
4	Keragaman Aktivitas	0,33	0,68	Valid
5	Keamanan pada saat beraktivitas	0,33	0,62	Valid
6	Kemampuan Instruktur/Fasilitator	0,33	0,60	Valid
7	Keramahtamahan Instruktur/Fasilitator	0,33	0,66	Valid
8	Pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan	0,33	0,60	Valid
9	Kesenangan, kegembiraan yang didapatkan	0,33	0,51	Valid
10	Ketersediaan Fasilitas Umum	0,33	0,37	Valid
11	Kelengkapan/kenyamanan	0,33	0,43	Valid
12	Ketersediaan Fasilitas Keamanan	0,33	0,28	Tidak Valid
13	Kenyamanan	0,33	0,22	Tidak Valid
14	Kebersihan dan Kerapihan	0,33	0,43	Valid

15	Keragaman makanan dan minuman	0,33	0,37	Valid
16	Citarasa dan presentasi makanan dan minuman	0,33	0,41	Valid
17	Ketersediaan cendera mata	0,33	0,22	Tidak Valid
18	Keramah tamahan pelayanan yang diberikan	0,33	0,59	Valid
19	Keamanan di penginapan	0,33	0,66	Valid

Sumber : Olahan kuisisioner 2022

16	Citarasa dan presentasi makanan dan minuman	0,33	0,56	Valid
17	Ketersediaan cendera mata	0,33	0,20	Tidak Valid
18	Keramah tamahan pelayanan yang diberikan	0,33	0,60	Valid
19	Keamanan di penginapan	0,33	0,63	Valid

Sumber : Olahan kuisisioner 2022

TABEL HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y

No	Pertanyaan	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
1	Keragaman daya tarik	0,33	0,52	Valid
2	Keindahan/Keunikan	0,33	0,60	Valid
3	Keamanan di obyek wisata	0,33	0,45	Valid
4	Keragaman Aktivitas	0,33	0,63	Valid
5	Keamanan pada saat beraktivitas	0,33	0,58	Valid
6	Kemampuan Instruktur/Fasilitator	0,33	0,64	Valid
7	Keramah tamahan Instruktur/Fasilitator	0,33	0,71	Valid
8	Pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan	0,33	0,56	Valid
9	Kesenangan, kegembiraan yang didapatkan	0,33	0,56	Valid
10	Ketersediaan Fasilitas Umum	0,33	0,45	Valid
11	Kelengkapan/kenyamanan	0,33	0,45	Valid
12	Ketersediaan Fasilitas Keamanan	0,33	0,33	Valid
15	Keragaman makanan dan minuman	0,33	0,52	Valid

TABEL ANALISIS KUALITAS PAKET WISATA AKTIVITAS PENGUNJUNG DI TANJUNG LESUNG (N = 60)

Sumber : Olahan Kuesioner 2022

TABEL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI TANJUNG LESUNG (N = 60)

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2022

		totalx	totaly
Spearman's rho	totalx	1.000	.790**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
totaly	totalx	.790**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara kualitas paket wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan yaitu sebesar 0,790 . Nilai tersebut masuk kedalam kriteria korelasi kuat (0,60-0,79). Jadi terdapat hubungan yang kuat jika kualitas paket ditingkatkan maka sikap kepuasan wisatawan akan naik.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi dari kualitas paket wisata (X) terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Y) di Tanjung Lesung digunakan koefisien determinasi.

KOEFISIEN KORELASI KOEFISIEN DETERMINASI KUALITAS PAKET WISATA DAN TINGKAT KEPUASAN DI KAWASAN WISATA TANJUNG LESUNG

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.707	.701	3.308

a. Predictors: (Constant), totalx

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diatas, maka kualitas paket wisata mempunyai kontribusi besar 0,707 atau 70,7% terhadap tingkat kepuasan wisatawan di tanjung lesung. Sedangkan sisa kontribusi sebesar 28,30% merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA KUALITAS PAKET WISATA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	10.590	4.405		2.404	.019
	totalx	.885	.075	.841	11.817	.000

a. Dependent Variable: totaly

Dari persamaan diatas memiliki penafsiran bahwa koefisien regresi X sebesar 0,885, menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan produk paket wisata di tanjung lesung, maka kepuasan wisatanya akan meningkat sebesar 0,885 kali atau jika nilai produk paket wisata (X) adalah 1, maka nilai kepuasan wisatanya adalah 9,705.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas paket wisata terhadap tingkat kepuasan di kawasan wisata

tanjung lesung. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan wisatawan yang menggunakan paket wisata pada penelitian ini memberikan nilai yang baik, terhadap kualitas paket wisata yang ditawarkan di tanjung lesung. Kualitas paket wisata yang meliputi 4 dimensi, yaitu : atraksi wisata, aktivitas wisata, fasilitas wisata, faktor penunjang wisata lainnya. Penilaian yang tinggi yang diberikan wisatawan yaitu terdapat pada dimensi atraksi wisata dan aktivitas wisata yang diantaranya : keragaman daya tarik, keindahan dan keunikan, keamanan di obyek wisata, keragaman aktivitas wisata, keragaman pada saat beraktivitas, kemampuan instruktur / fasilitator, keramahatan instruktur / fasilitator, pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan, kesenangan dan kegembiraan yang didapatkan. Sedangkan untuk penilaian yang rendah yaitu pada dimensi fasilitas wisata dan penunjang wisata yaitu : ketersediaan fasilitas umum, kelengkapan dan kenyamanan, ketersediaan fasilitas keamanan, kenyamanan di penginapan, kebersihan dan kerapihan, keragaman makanan dan minuman, citarasa dan presentasi makanan dan minuman, ketersediaan cendera mata, keramahatan pelayanan yang diberikan, keamanan di penginapan.
2. Untuk tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan wisatawan menjawab pada kriteria puas, hal ini dapat dilihat dari jawaban wisatawan yang rata-rata menjawab puas. Dimensi yang dikatakan sangat puas, yaitu dimensi atraksi wisata dan aktivitas wisata yaitu dengan indikator : keragaman daya tarik, keindahan dan keunikan, keamanan di obyek wisata, keragaman aktivitas, keamanan pada saat beraktivitas, kemampuan instruktur / fasilitator, keramahatan instruktur / fasilitator, pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan dan kesenangan dan kegembiraan yang didapatkan. Sedangkan untuk dimensi fasilitas wisata dan penunjang aktivitas lainnya, wisatawan menjawab dengan cukup puas, dengan indikator : ketersediaan fasilitas umum, kelengkapan dan kenyamanan, ketersediaan fasilitas keamanan, kenyamanan di penginapan, kebersihan dan kerapihan, keragaman makanan dan minuman, citarasa dan presentasi makanan dan minuman, ketersediaan cendera mata, keramahatan pelayanan yang diberikan, keamanan di penginapan.

3. Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas paket wisata terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata Tanjung Lesung, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya bahwa paket wisata memiliki pengaruh yang signifikan dalam memberikan kepuasan kepada wisatawan. Hal ini diketahui melalui uji analisis pengaruh dengan menggunakan analisis *rank spearman*, koefisien korelasi determinasi dan uji hipotesis, yang membuktikan bahwa korelasi antara paket wisata dan kepuasan wisatawan memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas dari suatu paket wisata, maka kepuasan wisatawan akan semakin meningkat.

Rekomendasi

Berikut ini penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi PT.BWJ (Banten West Java) dalam hal mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dan kuantitas produk paket wisata agar dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan. Saran – saran yang penulis dapat berikan adalah sebagai berikut :

1. PT. BWJ harus membenahi sebagian dimensi fasilitas wisata dan penunjang wisata yang dinilai rendah, seperti ketersediaan fasilitas umum yang dinilai masih sangat rendah di mata wisatawan dan ketersediaan cendera mata yang dinilai masih sangat sedikit di kawasan wisata Tanjung Lesung. Pembenahan tersebut dapat dilakukan dengan menjalin kerjasama antara pihak PT.BWJ dengan pihak swasta / investor untuk menambah ketersediaan fasilitas umum. Seperti internet, papan penunjuk wisata dan TIC center, sehingga bisa membuat memudahkan wisatawan untuk menginap di kawasan wisata Tanjung Lesung. Dan juga menjalin kerjasama antara pengrajin cendera mata, yaitu masyarakat sekitar untuk bisa memasarkan produk nya di kawasan wisata Tanjung Lesung, sehingga bisa memudahkan wisatawan untuk membeli aneka ragam cendera mata untuk dibawa pulang.
2. PT. BWJ harus membenahi sebagian dimensi fasilitas wisata dan penunjang wisata yang dinilai rendah, seperti ketersediaan fasilitas umum yang dinilai masih sangat rendah di mata wisatawan dan ketersediaan cendera mata yang dinilai masih sangat sedikit di kawasan wisata Tanjung Lesung. Pembenahan tersebut dapat dilakukan dengan cara membenahi

SDM pegawai yang bekerja di bagian fasilitas umum dan cendera mata, dengan cara memberikan pelatihan dan seminar agar SDM yang bekerja di sektor tersebut, bisa memberikan kepuasan yang maksimal terhadap wisatawan yang berkunjung dan menginap ke kawasan wisata Tanjung Lesung.

3. Hasil analisis kepuasan menunjukkan bahwa wisatawan merasa sangat puas. Oleh sebab itu peneliti menyarankan agar diadakan penelitian selanjutnya untuk mengkaji tingkat kepuasan wisatawan dilihat dari faktor-faktor lain seperti dari faktor kualitas pelayanan dan aksesibilitas di Tanjung Lesung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aj.Muljadi. 2019. *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta: Raja grafindo perkasa
- Buhalis, Dimitros (2012) “ Marketing the competitive destination of the future “ *Tourism management*.21 (1) 97-116
- Fatimah, Z., Simamora, B. P., & Silitonga, F. (2022). *PEMBERLAKUAN FTZ DI KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK) BATAM DALAM PENINGKATAN PARIWISATA*. *JURNAL MEKAR*, 1(1), 7-13.
- Gunawan, jajat,Eo. 2019. *Penagruh pengembangan produk theme park terhadap kepuasan berkunjung wisatawan di dufan*. Skripsi S1 pada FPIPS Upi Bandung.
- Kotler Philip. 2012. *Marketing management, the millennium edition*, prentice hall: New jersey.
- Kotler, Philip. 2013. *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall. Inc. New Jersey.
- _____. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi ofest.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba.
- _____, Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua belas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Morrison, Alastair M. 2012. *Hospitality and Travel Marketing*. Edisi ketiga. Delmar Thomson Learning: USA.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi offset.
- _____. 2015. *Pemasaran jasa*, edisi 1. Malang: Bayumedia.

- _____. 2018. *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta; Andi.
- _____. 2021. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. dan Gregorius Chandra. 2017. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pourwanto. 2014. Analisis minat wisatawan terhadap dimensi kualitas produk, wisatawan, vol 9 no 1. Jakarta. *Jurnal ilmiah pariwisata STP Trisakti*.
- Pendit, S.Nyoman. 2012. *Ilmu pariwisata, sebuah pengantar perdana*. Jakarta: PT Prandya Paramita.
- Pitana, I Gede dan Gayatri, Putu G. 2015. *Sosiologi Pariwisata, kajian sosiologis terhadap struktur, system dan Dampak-dampak Pariwisata*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi.
- Ronny, Kountour. 2005. *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Cetakan ketiga. Jakarta: PPM.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofyan, 1995. *Metode penelitian survey, edisi revisi*. Jakarta: pustaka LP3ES.
- Sugiyono, 2015. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2018. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2018. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2021. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantara gamal. 2004. *Dasar-dasar pariwisata*. Yoga : penerbit Andi.
- Silitonga, F., & Wibowo, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 64-73.
- Mulyadi, T., Putra, W. A., & Silitonga, F. (2022). MUTU BROWNIES MENJADI PELUANG USAHA RUMAHAN. *JURNAL CAFETARIA*, 3(2), 51-68.
- Yoeti, A. Oka. 2015. *Perencanaan strategis pemasaran daerah tujuan wisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha
- Yoeti, A.Oka. 2016. *Perencanaan dan pengembangan pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Wibowo, A. E., & Silitonga, F. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Intention To Use Jasa Transportasi PT. Batam Fast Ferry Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 23-32.