Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pantai Mirota, Kota Batam

Anggia Arista *, Yan Mahesa *, Kiki Roidelindho

Universitas Putera Batam, Batam

* anggiaarista4@gmail.com, yanmahesa.bb@gmail.com

Abstract

Batam City is a city located in the Riau Archipelago. Batam City is known as an industrial city, over time at this time Batam city is known as a tourist city and has several tourist attractions one of which is the beach. The beach in the city of Batam is widely used as a vacation spot by residents and tourists visiting the city of Batam. One of the beaches that become the target of visitors is the Mirota beach. Mirota Beach is a beach located in Sijantung Village, Galang Barelang Village, Galang Island, Batam, Riau Islands, Indonesia. To maintain and maintain the number of tourist visits an effort is needed to maintain the quality of service so that tourist satisfaction can be maintained and improved. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of visitors based on five aspects, namely tangible, assurance, empathy, reliability and responsiveness by taking a sample of 130 samples. The results of the study of 130 respondents were for the servqual score, namely the average value of the gab for each dimension on the mirota beach was tangible (-0,553), assurance (-0,529), empathy namely (-0,521), reliability (-0,581) and responsiveness (- 0.585). based on the calculation of servqual scores, the results of gab calculations for the five dimensions are the difference between reality and expectations> -1, which means good, while for quality (Q) each dimension is tangible 0.854, assurance 0.865, empathy is 0.867, reliability 0.852 and responsiveness 0.847. based on the calculation of the value of quality (Q) for the five dimensions that is close to 1 which means good. Based on the assessment for the overall dimensions obtained an ideal score of 82.42 or 65.93% so that it can be concluded the satisfaction level of the visitors at Mirota beach is quite satisfied.

Keywords: Level of Satisfaction; Beach; Mirota Beach, Service Quality (servqual).

Abstrak

Kota Batam merupakan suatu kota yang terletak di kepulauan Riau. Kota Batam dikenal dengan kota industri, seiring berjalannya waktu pada saat ini kota Batam dikenal dengan kota wisata dan memiliki beberapa objek wisata salah satunya adalah pantai. Pantai di kota Batam banyak dijadikan tempat berlibur oleh penduduk maupun wisatawan yang berkunjung ke kota Batam. Salah satu pantai yang menjadi incaran para pengunjung adalah pantai Mirota. Pantai Mirota merupakan pantai yang terletak di Desa Sijantung, Kelurahan Galang Barelang, Pulau Galang, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Untuk menjaga dan mempertahankan jumlah kunjungan wisatawan diperlukan usaha untuk menjaga kualitas layanan sehingga kepuasan wisatawan dapat dijaga dan ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah menentukan tingkat kepuasan pengujung berdasarkan lima aspek yaitu *tangible*, *Assurance*, *empaty*, *reliability* dan *responsiveness* dengan mengambil sampel sebanyak 130 sampel. Hasil dari penelitian dari 130 responden adalah untuk skor servqual yaitu nilai rata-rata gab tiap dimensi pada pantai mirota adalah *tangible* (-0,553), *assurance* (-0,529), *empathy* yaitu (-0,521), *reliability* (-0,581) dan *responsiveness* (-0,585). berdasarkan perhitungan skor servqual hasil perhitungan gab untuk kelima dimensi yaitu selisih antara kenyataan dan harapan > -1 yang berarti baik, sedangkan untuk kualitas (Q) setiap dimensi adalah *tangible* 0,854, *assurance* 0,865, *empathy* yaitu 0,867, *reliability* 0,852 dan *responsiveness* 0,847. Berdasarkan perhitungan nilai dari kualitas (Q) untuk kelima dimensi yaitu mendekati nilai 1 yang berarti baik. Berdasarkan penilaian untuk keseluruhan dimensi diperoleh skor ideal sebesar 82,42 atau 65,93 % sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori cukup puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan; Pantai; Pantai Mirota; *Service Quality* (servqual).

1. Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu Industri yang bergerak dalam kegiatan menyediakan jasa pada konsumen dimana kepuasan merupakan salah satu indikator terpenting dalam industri ini. Di Indonesia sektor pariwisata dikembangkan sebagai sektor yang menjanjikan mendatangkan pendapatan besar bagi negara terlebih di daerah-daerah yang memiliki sumber daya alam maupun sumber daya budaya yang melimpah.

Kota Batam merupakan salah satu tujuan pariwisata terbesar di Indonesia, dimana pada tahun 2017 jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Batam mencapai 1.504.275 jiwa (BPS Kepri,2017). Selain wisatawan mancanegara, penduduk yang bermukim di kota Batam pada hari libur banyak yang berkunjung ke objek wisata salah satunya pantai. Kota Batam memiliki banyak pantai karena merupakan bagian dari kepulauan riau, salah satu pantai yang paling banyak dikunjungi adalah pantai yang Mirota yang terletak di Desa Sijantung, Kelurahan Galang Barelang, Pulau Galang. Hal ini Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti yang dibagikan ke 172 responden didapatkan 60,7 % responden memilih pantai mirota sebagai tempat berlibur.

Kepuasan wisatawan merupakan hasil dari kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata yang dapat dilihat dari kesesuaian antara pelayanan atau informasi yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan wisatawan sebagai konsumen perlu diketahui hal ini berguna untuk keberlanjutan industri pariwisata salah satunya pantai Mirota.

Dengan melihat cukup tingginya minat pengunjung berlibur ke pantai Mirota peneliti perlu melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung terhadap pantai Mirota. Tingkat kepuasan pengunjung pada penelitian ini dibatasi berdasarkan lima dimensi menggunakan metode servsqual, yaitu berdasarkan *responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible.* Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan ataupun masukan kepada pengelola pantai Mirota untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas terlebih untuk menetapkan harga yang terjangkau untuk pengunjung di pantai Mirota.

2. Kajian Literatur

2.1 Pariwisata

Pariwisata memiliki peran yang besar dalam pembangunan nasional. Karena selain menghasilkan pendapatan dan sekaligus sebagai penghasil devisa, sektor pariwisata berkaitan erat dengan penanaman modal asing. Industri pariwisata adalah suatu susunan organisasi, baik pemerintah maupun swasta, yang terkait dalam pengembangan, produksi dan pemasaran produk suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dari orang yang sedang berpergian Pariwisata di daerah-daerah sangatlah banyak bila mampu memanfaatkan potensi-potensi yang ada, pemerintah dan masyarakat daerah saling membantu dalam pengembangannya tersebut sehingga akan mengangkat segi ekonomi, budaya dan pendidikan daerah itu.

Industri pariwisata berperan dalam mengembangkan ekonomi lokal masyarakat, aktivitas perekonomian daerah akan meningkat di tandai dengan adanya masyarakat yang berjualan atau berdagang, terciptanya industri padat karya yang dapat membuka lapangan kerja yang dapat menciptakan pendapatan bagi penduduk (Suartini dan Utama, 2013).

2.2 Kepuasan Wisatawan

Menurut Kotler (2000:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya. Di sisi lain Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2004:349) menyatakan bahwa kepuasaan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan akhir dari setiap perusahaan yang menjual produknya ke pelanggan Oleh karena itu, suatu perusahaan harus memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan defenisi kepuasan pelanggan adalah respon perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, atau bahkan tidak puas, namun bila sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.

Menurut Kotler (2004:41) ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: 1) sistem keluhan dan saran, 2) survei kepuasan pelanggan, 3) ghost shopping, 4) analisa pelanggan yang hilang. Menurut Luppiyoadi dan Hamdani (2011) ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: 1) kualitas produk, 2) kualitas pelayanan atau

jasa, 3) emosi, 4) harga, 5) biaya, 6) asal daerah.

2.4 Service Quality (servqual)

Menurut Lovelock dan Wright (2005), ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu: keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), kemampuan (competence), mudah diperoleh (access), keramahan (courtessy), komunikasi (communication), (credibility) dapat dipercaya, (security) keamanan, (understanding) memahami pelanggan dan bukti nyata yang kasat mata (tangibles). Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi berikut. 1. Daya tanggap (Responsiveness) Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. 2. Handal (Reliability) Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time). 3. Empati (Empathy) Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. 4. Jaminan (Assurance) Yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, 5. Produk-produk fisik (Tangibles) Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan total sampel adalah 130 responden dengan karakteristik berdasarkankan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan dengan metode teknik pengambilan *accidental sampling* (secara kebetulan).

Data yang dikumpulkan adalah berbentuk data primer yaitu data kuesioner yang dibagikan kepada 130 pengunjung pantai Mirota. Pantai Mirota dipilih berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner tentang pantai yang sering dikunjungi.

Analisa data menggunakan metode servsqual yaitu berdasarkan lima dimensi. Perhitungan setiap dimensi menggunakan skala Likert dengan variasi nilai adalah 1 sampai 5. Skala Likert dipilih karena dapat mengukur nilai persepsi seseorang dan nilai harapan yang diharapkan. Setiap jawaban dari responden kemudian dikonversikan ke dalam bentuk angka untuk kemudian dianalisis.

Penilaian kualitas (skor servqual) menggunakan perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Total servsqual dapat dicari dengan menghitung selisih skor persepsi dan harapan, sedangkan untuk kualitas dihitung degan membandingkan antara skor persepsi dengan harapan. Untuk menghitung tingkat kepuasan berdasarkan rating scale dan kemudian data yang bersifat kuatitatif diubah menjadi kualitatif dengan pedoman konversi skor skala 5 untuk mengetahui tingkat kepuasan pantai mirota.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Menurut indikator jenis kelamin, dari 130 responden terdiri atas 46 responden (35,38%) laki-laki dan 84 responden (64,62%) perempuan. Hasil penelitian yaitu kelompok wanita lebih banyak mengisi kuesioner dibandingkan pengunjung laki-laki. Karakteristik Responden berdasarkan Umur. Hasil penelitian menunjukkan jumlah resonden menurut umur. Responden berusia < 17 tahun sebanyak 3 orang (2,31%), responden berusia 18-23 tahun sebanyak 67 orang (51,54%), responden berusia 24-29 tahun sebanyak 40 orang (30,77%) dan responden 30-35 tahun sebanyak 13 orang (10%), responden berusia 36-41 tahun sebanyak 7 orang (5,38%) dan > 42 tahun sebanyak 0. Berdasarkan komposisi umur, mayoritas responden responden berusia 18-23 tahun dan 24-29 tahun (30,77%), Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendidikan responden didominasi oleh berpendidikan SMA sebanyak 84,61% dan terbesar kedua adalah Sarjana (S1) sebanyak 9,23% dan terbesar ketiga adalah denga tingkat pendidikan SD, SLTP, Diploma (D3) dan Magister (S2) yaitu masing- masing sebesar 1,54 %

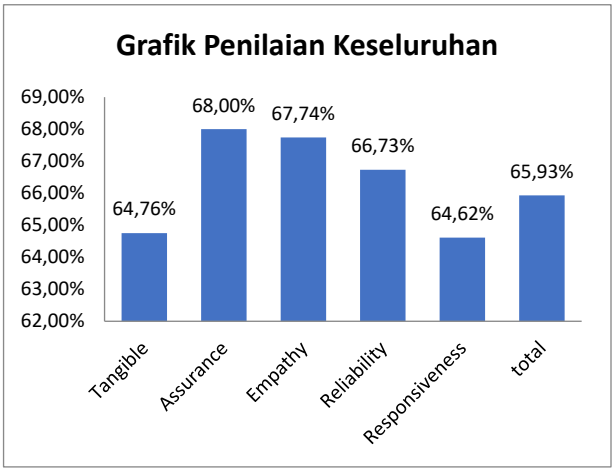
Hasil skor servsqual dari 130 responden dapat dilihat pda tabel 2 berikut:

Tabel 1. Skor servsqual Pengunjung di pantai Mirota

Dimensi	Rata-rata		GAP	Q
	Persepsi	Harapan		
Tangible	3,238	3,791	-0,553	0,854

Reliability	3,337	3,917	-0,581	0,852
Responsiveness	3,231	3,815	-0,585	0,847
Assurance	3,400	3,929	-0,529	0,865
Empathy	3,387	3,908	-0,521	0,867

Berdasarkan nilai skor servsqual un tuk kelia dimensi didapatkan hasil dimana nilai Hasil dari penelitian dari 130 responden adalah untuk skor servqual yaitu nilai rata-rata gab tiap dimensi pada pantai mirota adalah tangible (-0,553), reliability (-0,581), responsiveness (-0,585). assurance (-0,529), dan empathy yaitu (-0,521), dan berdasarkan perhitungan skor servqual hasil perhitungan gab untuk kelima dimensi yaitu selisih antara kenyataan dan harapan > -1 yang berarti baik, sedangkan untuk kualitas (Q) setiap dimensi adalah tangible 0,854, reliability 0,852, responsiveness 0,847, assurance 0,865, dan empathy yaitu 0,867. berdasarkan perhitungan nilai dari kualitas (Q) untuk kelima dimensi yaitu mendekati nilai 1 yang berarti baik.



Gambar 1. Penilaian Keseluruhan dari aspek penilaian.

Berdasarkan Gambar 1. Penilaian untuk keseluruhan dimensi diperoleh skor ideal sebesar 82,42 atau 65,93 % dari 25 butir penilaian. Simpangan baku ideal yang diperoleh adalah 16,67. Jika perolehan data tersebut disesuaikan dengan skala kategori kepuasan dimensi tangible dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori cukup puas karena berada pada interval 66,67<X≤83,33.

4.2. Pembahasan

Tingkat kepuasan pengunjung pada suatu pariwisata menjadi hal yang penting untuk dikaji, kepuasan pengunjung atau wisatawan dapat memberikan peran penting dalam kemajuan dan kelestarian dari suatu tempat wisata. Objek wisata pantai khususnya pantai Mirota yang terletak di Desa Sijantung, Kelurahan Galang Barelang, Pulau Galang. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak 130 eksemplar kepada 130 wisatawan yang ada di pantai Mirota. Data yang diperoleh adalah data kepuasan pengunjung pantai mirota terhadap lima dimensi kriteria yaitu Tangible (berwujud), Empathy (empati), Reliability (keyakinan), Responsiveness (tingkat responsif atau tanggap), dan Assurance (keandalan).

(1) Tingkat Kepuasan Pengunjung dari Aspek tangible (berwujud)

Tabel 2. Skala Kategori Kepuasan Pengunjung ditunjau dari dimensi tangible (berwujud)

Interval	Kriteria
44≤ X ≤ 55	Sangat Puas
36,67 ≤ X ≤ 44	Puas
29,33 ≤ X ≤ 36,67	Cukup Puas
50 ≤ X ≤ 29,33	Tidak Puas
11 ≤ X ≤ 22	Sangat Tidak Puas

Penilaian untuk dimensi tangible oleh pengunjung pantai mirota memproleh skor ideal sebesar 35,62 atau 65,93 % dari 11 butir penilaian. sementara simpangan baku ideal yang diperoleh adalah 7,33. Jika perolehan data tersebut disesuaikan dengan skala kategori kepuasan dimensi tangible dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori cukup puas karena berada pada interval 29,33<X≤36,67. Hal ini berdasarkan kepuasan pengunjung terhadap 11 kriteria penilaian yaitu : 1) daya tarik bangunan serta fasilitas yang disediakan, 2) keindahan kawasan objek wisata, 3 Kondisi Sarana Untuk Informasi (Pusat Informasi dan media informasi) 4) Kebersihan dan Kesehatan Kawasan Wisata, 5) Sarana dan prasarana Transportasi Menuju Kawasan Wisata, 6) Sarana Komunikasi (Sinyal Telepon Seluler), 7) Kondisi Sarana Pendukung Komunikasi (Stop kontak untuk Pengecasan Telepon seluler dan Leptop), 8) Tempat Parkir Kendaraan (Motor dan Mobil) yang memadai, 9) Sarana Kuliner (Kantin, Restoran dan Warung Makan), 10) Sarana Keperluan Pribadi (toilet,Mushola,tempat wudhu), 11) Identitas karyawan (berupa seragam dan identitas lainnya).

Dari 11 kategori penilaian pada poin 6 dan poin 7 untuk sarana komunikasi di pantai mirota memiliki kekurangan yaitu dimana

sinyal telepon seluler sulit dan kadang tidak ada sinyal di pantai.

Fasilitas toilet dinilai berdasarkan jumlah toilet yang disediakan dipantai Mirota sehingga pengunjung tidak perlu antri ketika menggunakan toilet dan jarak toilet yang dapat dijangkau oleh pengunjung dan mudah digunakan. Untuk fasilitas area parkiran untuk kendaran baik roda dua maupun kendaraan roda empat di pantai Mirota disediakan area khusus parkir yang dapat memuat banyak kendaraan ketika terjadi lonjakan pengunjung di pantai Mirota.

(2) Tingkat Kepuasan Pengunjung dari dimensi reability

Tabel 3. Skala Kategori Kepuasan Pengunjung ditunjau dari dimensi reability

Interval	kiteria
16 ≤ X ≤ 20	Sangat Puas
13,33 ≤ X ≤ 16	Puas
10,67 ≤ X ≤ 13,33	Cukup Puas
8 ≤ X ≤ 10,67	Tidak Puas
4 ≤ X ≤ 8	Sangat Tidak Puas

Penilaian untuk dimensi reability oleh pengunjung pantai mirota memproleh skor sebesar 13,35 atau 66,73 % dari 4 butir penilaian. Simpangan baku ideal yang diperoleh untuk penilaian aspek secara keseluruhan adalah sebesar 2,66. Jika perolehan data tersebut disesuaikan dengan skala kategori kepuasan dimensi reability dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori puas karena berada pada interval 13,33<X≤16. Hal ini berdasarkan kepuasan pengunjung terhadap 4 kriteria penilaian yaitu : 1) Kejujuran Karyawan, 2) Keramahan, kesopanan karyawan, 3) Kesigapan karyawan dalam melayani dan membantu wisatawan, 4) Ketenangan dan Kedamaian dari gangguan (Pengemis, pedagang asongan dll).

(3) Tingkat Kepuasan Pengunjung dari dimensi responsiveness

Tabel 4. Skala Kategori Kepuasan Pengunjung ditunjau dari dimensi responsiveness

Interval	Kriteria
12 ≤ X ≤ 15	Sangat Puas
10 ≤ X ≤ 12	Puas
8 ≤ X ≤ 10	Cukup Puas
6 ≤ X ≤ 8	Tidak Puas
3 ≤ X ≤ 6	Sangat Tidak Puas

Penilaian untuk dimensi responsiveness oleh pengunjung pantai mirota memproleh skor sebesar 9,69 atau 64,62 % dari 3 butir penilaian. Simpangan baku ideal yang diperoleh adalah sebesar 2 . Jika perolehan data tersebut disesuaikan dengan skala kategori kepuasan dimensi responsiveness dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori cukup puas karena berada pada interval 8<X≤10.

Hal ini bedasarkan 3 butir kriteria penilaian yaitu : 1) Kecepatan dan ketangguhan dalam menangani keluhan wisatawan, 2) Kesesuaian jasa yang diberikan dengan yang dipromosikan, 3) Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan.

(4) Tingkat Kepuasan Pengunjung dari dimensi assurance

Tabel 5. Skala Kategori Kepuasan Pengunjung ditunjau dari dimensi assurance

Interval	Kriteria
16 ≤ X ≤ 20	Sangat Puas
13,33 ≤ X ≤ 16	Puas
10,67 ≤ X ≤ 13,33	Cukup Puas
8 ≤ X ≤ 10,67	Tidak Puas
4 ≤ X ≤ 8	Sangat Tidak Puas

Penilaian untuk dimensi assurance oleh pengunjung pantai mirota memproleh skor sebesar 13,60 atau 68 % dari 4 butir penilaian. simpangan baku ideal yang diperoleh untuk penilaian yaitu 2,66. Jika perolehan data tersebut disesuaikan dengan skala kategori kepuasan dimensi assurance dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori puas karena berada pada interval 13,33<X≤16. Hal ini berdasarkan kepuasan pengunjung terhadap 4 kriteria penilaian yaitu 1) Harga yang sesuai dan wajar (tiket masuk, sarana yang disewakan), 2) Jaminan keselamatan dalam menggunakan wahana yang disediakan, 3) Pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur, 4) Pemesanan dengan penuh garansi (pemesanan tempat berkumpul/gazebo)

(5) Tingkat Kepuasan Pengunjung dari dimensi emphaty

Tabel 6. Skala Kategori Kepuasan Pengunjung ditunjau dari dimensi emphaty

Interval	Kriteria
12 ≤ X ≤ 15	Sangat Puas
10 ≤ X ≤ 12	Puas

8 ≤ X ≤ 10	Cukup Puas
6 ≤ X ≤ 8	Tidak Puas
3 ≤ X ≤ 6	Sangat Tidak Puas

Penilaian untuk dimensi empati oleh pengunjung pantai mirota memproleh skor sebesar 10,16 atau 67,74 % dari 3 butir penilaian. simpangan baku ideal yang diperoleh adalah 2. Jika perolehan data tersebut disesuaikan dengan skala kategori kepuasan dimensi emphaty dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota masuk ke dalam kategori puas karena berada pada interval 10<X≤12. Hal ini berdasarkan kepuasan pengunjung terhadap 3 kriteria penilaian yaitu 1) Keadilan dalam memberikan pelayanan, 2) Pelayanan yang komunikatif serta menggunakan bahasa yang baik, 3) Sifat simpatik terhadap kesulitan wisatawan.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

(1) Tingkat kepuasan pengunjung terhadap aspek fasilitas yang disediakan dipantai mirota adalah sebesar 36,31 atau 64,84 %. Dengan tingkat kepuasan puas. Aspek pelayanan tingkat kepuasaan pengunjung pantai mirota sebesar 11,94 atau 59,70 % dikategorikan cukup puas. Aspek harga untuk tingkat kepuasan pengunjung di pantai Mirota sebesar 13,99 atau 69,95 % dikategorikan puas; (2) Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung pantai mirota dari 100 responden yang mengisi kuesioner adalah 62,24 atau 64,83% dapat dikategorikan puas.

5.2 Saran

(1) Bagi peneliti selanjutnya dapat menentukan tingkat kepuasan pengunjung dilihat dari aspek lainnya sehingga dapat memberikan informasi untuk kemajuan objek wisata di kota Baatam khususnya pantai; (2) Bagi pemerintahan daerah maupun pihak yang terkait untuk memperhatikan tentang pelayanan yang diberikan sehingga patai Mirota untu masa yang akan dtang lebih banyk dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Ristek dikti yang telah memberikan bantuan dana dalam penelitian ini. Kepada rekan sesama peneliti yang telah bekerja sama dalam penelitia ini, kepada Universitas Putera Batam dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM). Kepada pemerintahan Kota Batam Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayan Kota Batam yang telah mengizinkan untuk terlaksananya penelitian. Terima kasih kepada petugas pengolah pantai Mirota, para wisatawan dan pengunjung pantai Mirota yag telah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang telah dibagikan untuk mengetahui tingat kepuasan pengunjung terhadap patai Mirota.

Daftar Pustaka

Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhallinda.

Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Suartini, N. N., dan M. S. Utama. 2013. "Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan, Pajak Hiburan, Pajak Hotel Dan Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Gianyar". E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol., No., hlm.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta.