

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur

SEPTIA JULIANI, I GUSTI AYU OKA SURYAWARDANI*,
I GUSTI AYU AGUNG LIES ANGGRENI

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: septiajuliani0@gmail.com
*suryawardani@unud.ac.id

Abstract

Analysis of Visitor Satisfaction Level at Kembang Kuning Tourism Village in East Lombok Regency

This study aims to 1) analyze the level of visitor interest and destination performance, 2) analyze destination attributes that need to be improved, 3) analyze the level of visitor satisfaction in the Kembang Kuning Tourism Village based on the level of visitor interest and the performance of the Kembang Kuning Tourism Village. The research sample amounted to 95 visitors. Data were analyzed using Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results showed that 1) the level of visitor interest (4.25) was higher than the level of performance (4.08), 2) the attributes of the Kembang Kuning Tourism Village that needed to be improved were described in Quadrant I, namely several indicators on accessibility, amenity, ancillary, price, promotion, process. 3) the CSI value is 81.72%, which indicates that the satisfaction level of visitors to the Kembang Kuning Tourism Village in East Lombok Regency is categorized as very satisfied. This indicates that in general, visitors are very satisfied with the performance of the Kembang Kuning Tourism Village.

Keywords: *visitor, satisfaction, destination, performance*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat. Pariwisata adalah tempat yang dikunjungi oleh wisatawan untuk mencari pengetahuan baru dan ada juga hanya untuk sekedar bersantai menghibur diri menikmati keindahan alam ataupun berpartisipasi dengan hiburan lain pada suatu destinasi wisata (Aprianto, 2020). Menurut Zakaria dan Suprihardjo (2014), Pengembangan desa wisata pada wilayah pedesaan diciptakan sebagai alternatif dalam rangka pembangunan pedesaan yang berkelanjutan dalam bidang pariwisata. Menurut Nuryanti *dalam* Antara dan Arida (2015) Desa wisata merupakan wilayah

pedesaan yang menyuguhkan keaslian sosial budaya, adat istiadat, struktur tata ruang desa dan keseharian penduduk desa yang disajikan dalam suatu bentuk integrasi dari atribut destinasi wisata.

Adanya pengembangan destinasi wisata menyebabkan pihak pengelola harus bersaing dalam rangka meningkatkan kunjungan wisatawan yaitu dengan berusaha memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada wisatawan agar memberikan kepuasan terhadap atraksi yang diperoleh. Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila konsumen memperoleh pelayanan yang optimal (Sofyan dkk, 2013). Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yang ditunjukkan konsumen setelah terjadi proses pembelian. Bila konsumen memperoleh kepuasan dari pembeliannya akan suatu produk atau jasa, maka hal tersebut akan menciptakan sikap positif terhadap produk atau jasa tersebut sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang (Putro dkk, 2014). Perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang tentunya membutuhkan komitmen, baik yang menyangkut dana maupun menyangkut sumber daya manusia (Handayani dan Pratama, 2018).

Menurut teori Spillane *dalam* Jinayan (2019) terdapat 5 unsur penting yang harus dimiliki sebuah wisata yaitu *attraction, facilities, infrastructure, transportation* dan kenyamanan. Cooper dkk *dalam* Alfitriani dkk (2021) menyatakan beberapa komponen yang harus dimiliki destinasi wisata yang disebut dengan 4A yaitu *attraction* (atraksi) yaitu terkait daya tarik wisata, *accessibility* (aksesibilitas) yaitu terkait transportasi menuju wisata, *amenity* (amenitas) yaitu tersedianya berbagai fasilitas sarana dan prasarana wisata, dan *ancillary* (fasilitas pendukung dan tata kelola). Menurut Setyanto dan Pangestuti (2019) bahwa wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi wisata tentunya akan memerlukan kebutuhan dan pelayanan. Adapun kebutuhan tersebut terdiri dari makan dan minum, alat transportasi menuju wisata dan juga tempat menginap saat wisatawan memutuskan untuk tinggal sementara. Maka dari itu beberapa hal tersebut dapat ditunjang oleh komponen 4A. Semakin baik kualitas komponen 4A yang dimiliki oleh sebuah wisata maka tentunya wisatawan pun akan merasa puas.

Selain kualitas 4A, hal yang perlu ditingkatkan yaitu komponen 7P yang merupakan bauran pemasaran dalam industri jasa pariwisata yang digunakan sebagai upaya untuk memuaskan konsumen dengan lebih menitikberatkan pada kualitas obyek pariwisata. Adapun 7P yaitu *product, price, promotion, place, people, physical evidence*, dan *process* menurut Kotler dan Keller 2007 *dalam* (Agustinawati dan Puspasari, 2018). Begitu pun dengan Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur yang tentunya berusaha untuk selalu memberikan pengalaman menyenangkan kepada para wisatawannya yang tentunya dengan wisata yang berkualitas baik, yang mana Desa Wisata Kembang Kuning tentunya berusaha memaksimalkan komponen 4A dan komponen 7P yang telah dipaparkan tersebut.

Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur menawarkan wisata alam yaitu pemandangan yang tertata rapi di sepanjang perjalanan menuju

ikon wisatanya serta menyuguhkan panorama sawah yang sangat menawan di bawah perbukitan Gunung Rinjani. Selain itu wisata alam yang disuguhkan oleh Desa Wisata Kembang Kuning yaitu pengunjung dimanjakan dengan destinasi air terjun Sarang Walet, *Cycling Tour*, *Rinjani Trekking*, dan Wisata Alam *Short Trip*. Selain tersedia wisata alam, Desa Wisata Kembang Kuning juga menguguhkan wisata budaya seperti *Traditional Coconut Oil Proccess*, *Traditional Coffe Proccess*, Rebana dan Kulentang Nunggal.

Terjadi variasi jumlah kunjungan wisatawan di Desa Wisata Kembang Kuning, yang mana bahwa pada tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan menurun dikarenakan terjadinya bencana alam pada tahun 2018 yang mengakibatkan beberapa waktu pada tahun 2018 desa wisata ditutup. Kemudian pada tahun 2019 jumlah kunjungan meningkat. Peningkatan kunjungan wisatawan dapat terjadi disebabkan oleh keunikan dan keindahan yang dimiliki oleh Desa Wisata Kembang Kuning. Selain itu, penyebaran informasi atau promosi destinasi wisata tersebut juga akan dapat mempengaruhi keinginan wisatawan untuk berkunjung. Tahun 2020 Jumlah pengunjung menurun drastis hingga mencapai 0 pengunjung dikarenakan terjadinya pandemi yang mengakibatkan desa wisata ditutup total pada tahun tersebut.

Desa Wisata Kembang Kuning memiliki destinasi yang menjadi ciri khas dari wisatanya yaitu wisata yang berbasis pertanian yang memanfaatkan hamparan persawahan yang dikembangkan hingga menjadi daya tarik yang banyak dikunjungi oleh pengunjung untuk bersantai menikmati keindahannya dan juga sebagai tempat untuk mendapat pengetahuan baru terkait pertanian, karena bukan hanya mengandalkan pemandangan persawahan yang tertata rapi dan taman bunga yang indah tetapi kegiatan pertanian oleh masyarakatnya juga disuguhkan. Selain itu desa Wisata Kembang Kuning juga mewadahi masyarakat Desa Kembang Kuning untuk menyuguhkan atraksi *Traditional Coconut Oil Proccess* dan *Traditional Coffe Proccess* untuk menambah penghasilan masyarakat Desa Kembang Kuning.

Mengkaji hal tersebut, maka sangat menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Desa Wisata Kembang Kuning terhadap destinasi wisata yang disuguhkan pengelola. Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan pengunjung yaitu dapat menjadi acuan dalam pengembangan destinasi agar kepuasan pengunjung terhadap Desa Wisata Kembang Kuning terpenuhi dan meningkat, karena dengan adanya kepuasan pengunjung maka akan dapat berdampak bagi Desa Wisata Kembang Kuning dan juga bagi masyarakatnya yang mayoritas petani. Adapun dampaknya yaitu dapat meningkatkan kunjungan dikarenakan pengunjung yang puas terhadap pelayanan Desa Wisata Kembang Kuning tentunya akan berkunjung kembali dan juga pengunjung akan merekomendasikan Desa Wisata Kembang Kuning kepada kerabat lainnya untuk berkunjung, sehingga ada pengunjung baru lainnya. Meningkatnya jumlah kunjungan juga akan dapat menciptakan penghasilan yang stabil bagi pengelola desa wisata dan masyarakatnya yang mayoritas petani. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan

evaluasi dan referensi bagi Desa Wisata Kembang Kuning untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diketahui rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepentingan pengunjung (*importance*) dan kinerja destinasi (*performance*) Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur?
2. Apa saja atribut destinasi yang perlu mendapat perbaikan dalam meningkatkan kinerja Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur berdasarkan tingkat kepentingan pengunjung dan kinerja Desa Wisata Kembang Kuning?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) pengunjung dan kinerja destinasi (*performance*) Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur.
2. Menentukan atribut destinasi yang perlu mendapatkan perbaikan dalam meningkatkan kinerja Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur berdasarkan tingkat kepentingan pengunjung dan kinerja Desa Wisata Kembang Kuning.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Wisata Kembang Kuning yang terletak di Desa Kembang Kuning, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian dilaksanakan pada Januari sampai Maret 2022. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan berdasarkan alasan yaitu daya tarik wisata Desa Wisata Kembang Kuning unik, panorama yang indah, aktivitas budaya masyarakat dan pagelaran musik tradisional.

2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah identitas responden berupa nama, jenis kelamin, umur, tingkat Pendidikan terakhir, jenis pekerjaan serta data tingkat kepentingan dan kinerja yang diukur berdasarkan

komponen 4A mencakup *attraction* (atraksi), *accessibility* (aksesibilitas), *amenity* (amenitas), dan *ancillary* (fasilitas pendukung dan tata kelola) dan Indikator bauran pemasaran mencakup *price* (harga), *promotion* (promosi), *process* (proses) dan *physical evidence* (bukti nyata). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain metode survei, observasi dan dokumentasi.

2.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning dengan jumlah sampel sebanyak 95 sampel. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel terhadap responden yang dijumpai secara kebetulan.

2.5 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis dari kedua metode tersebut dipaparkan dalam bentuk penjelasan terkait data angka yang dihasilkan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 95 orang dengan karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

3.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dari 95 responden terdapat responden jenis kelamin laki-laki mendominasi dikarenakan responden tersebut mayoritas pengunjung yang bersedia mengisi kuisioner dan hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar laki-laki lebih tertarik untuk mengunjungi Desa Wisata Kembang Kuning yang merupakan kebutuhan sekundernya.

3.1.2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dari 95 responden mayoritas responden berada pada rentang umur 15-25 tahun karena selain mayoritas pengunjung dalam rentang umur tersebut yang bersedia mengisi kuisioner juga karena destinasi Desa Wisata Kembang Kuning yang memang sangat cocok

bagi pengunjung rentang umur tersebut untuk bersantai dan menikmati atraksi yang ada.

3.1.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dari 95 responden mayoritas responden berada tingkat pendidikan terakhir SMA/MA karena kategori pengunjung tersebut memiliki keinginan bersantai untuk menikmati destinasi yang ada serta mengabadikan momen tersebut dengan berfoto untuk mengunggahnya pada media sosial yang dimiliki seperti *Facebook*, *Instagram* dan *Whatsapp*.

3.1.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden didominasi oleh pengunjung seorang pelajar/mahasiswa karena pelajar/mahasiswa memang butuh rekreasi atau bersantai untuk menghilangkan penat dari kesibukan sekolah dan juga tidak hanya untuk bersantai, akan tetapi dapat juga sebagai tempat belajar karena ilmu bukan hanya di sekolah akan tetapi berbaur dengan alam dan juga masyarakat juga dapat memberikan pengalaman dan ilmu yang sebelumnya tidak pernah didapatkan.

3.2 Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Kinerja Desa Wisata Kembang Kuning

Berdasarkan Rata-rata skor tingkat kepentingan pengunjung sebesar 4,25 sedangkan rata-rata skor kinerja sebesar 4,08 yang menyatakan bahwa tingkat kepentingan pengunjung lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja. Skor rata-rata tingkat kepentingan tertinggi adalah pada indikator 16 terkait jaringan komunikasi di Desa Wisata Kembang Kuning dan skor tingkat kepentingan terendah adalah pada indikator 8 terkait atraksi rebana. Skor kinerja tertinggi adalah pada indikator 1 terkait panorama persawahan yang indah, asri dan sejuk. Skor kinerja terendah adalah pada indikator 4 terkait rinjani trekking.

3.2.1 Tingkat kesesuaian (kepuasan) pengunjung desa wisata kembang kuning

Tingkat kepuasan merupakan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dihitung dengan membandingkan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) (Suhendra dan Prasetyanto, 2016). Nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) dari keseluruhan variabel (9 variabel) yang terdiri dari 47 indikator adalah sebesar 96,1 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengunjung atau pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning merasa belum puas.

Tingkat kesesuaian tertinggi ada pada indikator 26 yaitu *homestay* (tempat penginapan) dengan nilai kesesuaian sebesar 103,6 yang mengindikasikan kualitas pelayanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting atau yang

diharapkan oleh pengunjung sehingga dikatakan pengunjung merasa sangat puas. Tingkat kesesuaian terendah ada pada indikator 37 yang menyatakan bahwa harga sesuai dengan kualitas wisata dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,3. Nilai tersebut termasuk dalam tingkat kesesuaian yang kurang baik dengan kata lain pengunjung merasa belum puas terhadap harga yang ditawarkan oleh Desa Wisata Kembang Kuning.

3.3 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil analisis *Importance Performance Analysis*(IPA) disajikan dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 (empat) kuadran, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran I (perlu dikembangkan)

Kuadran I merupakan daerah yang terdiri dari indikator-indikator yang dianggap penting oleh pengunjung namun kinerja destinasi rendah sehingga tidak sesuai dengan harapan pengunjung sehingga perlu mendapat perbaikan. Indikator pada kuadran ini perlu mendapat perbaikan karena petunjuk arah yang rusak menuju wisata perlu diperbaharui, kebersihan kamar mandi umum yang belum konsisten, wifi yang belum tersebar secara merata di sekitar wisata, Badan Keamanan Desa (BKD) dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang seringkali tidak terlihat berjaga di sekitar wisata, terdapat harga paket wisata untuk *short trip* dan *rinjani trekking* terbilang mahal, terdapat promosi berlebihan dalam proses editingnya dan petugas yang bertugas melayani pengunjung baik dalam pembelian tiket maupun menghadapi keluhan pengunjung masih belum harus cepat, cekatan dan tanggap.

b. Kuadran II (pertahankan)

Kuadran ini adalah daerah yang terdiri dari indikator-indikator yang dianggap penting oleh pengunjung dan kinerja destinasi menunjukkan hasil yang baik yang sudah sesuai dengan harapan pengunjung sehingga perlu untuk dipertahankan. Adapun indikator-indikator tersebut adalah indikator panorama persawahan yang indah, asri, dan sejuk (1), pemandangan yang menarik dan tertata rapi sepanjang perjalanan menuju Desa Wisata Kembang Kuning (10), akses jalan yang mudah dan aman menuju ikon wisata (11), akses jalan menuju Desa Wisata Kembang Kuning mudah ditempuh (12), keadaan jalanan menuju Desa Wisata Kembang Kuning (13), jaringan komunikasi di Desa Wisata Kembang Kuning (16), ketersediaan spot foto (21), tersedia musholla (25), keramahan masyarakat Desa Wisata Kembang Kuning (28), keamanan di sekitar Desa Wisata Kembang Kuning (29), harga parkir kendaraan terjangkau (36), destinasi wisata Desa Wisata Kembang Kuning menarik (45), fasilitas Desa Wisata Kembang Kuning yang lengkap (46) dan lingkungan Desa Wisata Kembang Kuning terjaga kebersihannya (47).

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran ini adalah daerah yang terdiri dari indikator-indikator yang dianggap

diagram hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menyatakan bahwa indikator yang termasuk pada kuadran tersebut dianggap penting oleh pengunjung dan sebagian besar pengunjung menganggap kinerjanya telah sesuai harapan atau merasa puas. Adapun indikatornya yaitu panorama persawahan yang indah, asri, dan sejuk (1), Pemandangan yang menarik dan tertata rapi sepanjang perjalanan menuju Desa Wisata Kembang Kuning (10), Akses jalan yang mudah dan aman menuju ikon wisata (11), Akses jalan menuju Desa Wisata Kembang Kuning mudah ditempuh (12), Keadaan jalanan menuju Desa Wisata Kembang Kuning (13), Jaringan komunikasi di Desa Wisata Kembang Kuning (16), Ketersediaan spot foto (21), Tersedia musholla (25), Keramahan masyarakat Desa Wisata Kembang Kuning (28), Keamanan di sekitar Desa Wisata Kembang Kuning (29), Harga parkir kendaraan terjangkau (36), Destinasi wisata Desa Wisata Kembang Kuning menarik (45), Fasilitas Desa Wisata Kembang Kuning yang lengkap (46), Lingkungan Desa Wisata Kembang Kuning terjaga kebersihannya (47).

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuisioner di Desa Wisata Kembang Kuning serta pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan rata-rata tingkat kepentingan pengunjung lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kinerja Desa Wisata Kembang Kuning yang mengindikasikan bahwa terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan terkait kinerjanya agar dapat memenuhi sesuai harapan pengunjung. Rata-rata tingkat kepentingan pengunjung sebesar 4,25 sedangkan rata-rata tingkat kinerja Desa Wisata Kembang Kuning sebesar 4,08. Berdasarkan diagram kartesius yang merupakan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat 4 kuadran yang didalamnya indikator/atribut Desa Wisata Kembang Kuning. Kuadran I adalah kuadran yang memuat indikator/atribut yang dianggap penting oleh pengunjung akan tetapi pada kenyataannya indikatornya belum sesuai harapan pengunjung. Kuadran II adalah kuadran yang memuat indikator/atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan pada kenyataannya juga telah sesuai dengan harapan. Kuadran III adalah kuadran yang memuat indikator/atribut yang tidak dibutuhkan oleh pengunjung dan juga pada kenyataannya kinerjanya belum baik. Terakhir kuadran IV adalah kuadran yang memuat indikator/atribut yang tidak dibutuhkan oleh pengunjung tetapi kinerjanya baik. Maka adapun indikator/atribut yang perlu mendapat perbaikan yaitu yang digambarkan pada Kuadran I dikarenakan pada kuadran I terdapat indikator/atribut yang dianggap penting oleh pengunjung akan tetapi kinerjanya masih kurang dan tentunya perlu untuk diperbaiki agar kepuasan pengunjung meningkat. Adapun indikator/atribut pada kuadran I yaitu petunjuk arah menuju Desa Wisata Kembang Kuning (indikator 14), kamar mandi umum yang bersih dan nyaman (indikator 22), ketersediaan area Wifi (indikator 23), Badan Keamanan Desa (BKD) dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai petugas keamanan di

Desa Wisata Kembang Kuning (indikator 30), harga tiket masuk destinasi terjangkau (indikator 35), harga agar sesuai dengan kualitas wisata (indikator 37), promosi yang dilakukan agar sesuai dengan kenyataan (indikator 40), proses pelayanan pada pembelian tiket di Desa Wisata Kembang Kuning agar lebih cepat (indikator 42), petugas agar cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan (indikator 43), pelayanan oleh petugas agar lebih cekatan dan sigap (indikator 44). Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai CSI sebesar 81,72% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur termasuk kriteria sangat puas. Hal tersebut dapat ditunjukkan oleh terdapatnya indikator yang dianggap penting oleh pengunjung dan kinerjanya telah sesuai dengan yang diharapkan pengunjung yaitu panorama persawahan yang indah, asri, dan sejuk (1), pemandangan yang menarik dan tertata rapi sepanjang perjalanan menuju Desa Wisata Kembang Kuning (10), akses jalan yang mudah dan aman menuju ikon wisata (11), akses jalan menuju Desa Wisata Kembang Kuning mudah ditempuh (12), keadaan jalanan menuju Desa Wisata Kembang Kuning (13), jaringan komunikasi di Desa Wisata Kembang Kuning (16), ketersediaan spot foto (21), tersedia musholla (25), keramahan masyarakat Desa Wisata Kembang Kuning (28), keamanan di sekitar Desa Wisata Kembang Kuning (29), harga parkir kendaraan terjangkau (36), destinasi wisata Desa Wisata Kembang Kuning menarik (45), fasilitas Desa Wisata Kembang Kuning yang lengkap (46) dan lingkungan Desa Wisata Kembang Kuning terjaga kebersihannya (47).

4.2 *Saran*

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pengelola Desa Wisata Kembang Kuning yaitu saran untuk pengelola Desa Wisata Kembang Kuning, pengelola diharapkan melakukan perbaikan kinerja terhadap atribut/indikator yang ada pada kuadran I karena pada kuadran tersebut merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kembali. Adapun indikatornya yaitu terkait Petunjuk arah menuju Desa Wisata Kembang Kuning (indikator 14), Kamar mandi umum yang bersih dan nyaman (indikator 22), Ketersediaan area Wifi (indikator 23), Badan Keamanan Desa (BKD) dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai petugas keamanan di Desa Wisata Kembang Kuning (indikator 30), Harga tiket masuk destinasi wisata terjangkau (indikator 35), Harga sesuai dengan kualitas wisata (indikator 37), Promosi yang dilakukan sesuai dengan kenyataan (indikator 40), Proses pelayanan pada pembelian tiket di Desa Wisata Kembang Kuning cepat (indikator 42), Petugas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan tanggapan pelanggan (indikator 43), Proses petugas dalam melayani pengunjung sangat cekatan dan sigap (indikator 44). Perbaikan secara berkelanjutan perlu dilakukan agar dapat memenuhi harapan pengunjung terhadap kinerja Desa Wisata Kembang Kuning hingga pengunjung merasa puas. Petunjuk arah yang rusak menuju wisata perlu diperbaharui, meningkatkan kebersihan kamar

mandi umum dengan konsisten, menempatkan wifi secara merata di sekitar wisata, Badan Keamanan Desa (BKD) dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) harus memperketat keamanan, harga paket wisata untuk *short trip* dan *rinjani trekking* terbilang mahal maka pengelola perlu mempertimbangkan kembali terkait harga tersebut, promosi diharapkan tidak terlalu berlebihan dalam proses editingnya dan petugas yang bertugas melayani pengunjung baik dalam pembelian tiket maupun menghadapi keluhan pengunjung harus meningkatkan kinerjanya agar cepat, cekatan dan tanggap. Desa Wisata Kembang Kuning sebaiknya mengalokasikan sumber daya manusia atau dana yang terdapat pada kuadran berlebihan (IV) ke kuadran prioritas utama (I) yang dalam hal tersebut perlu adanya koordinasi antar stakeholder dalam pelaksanaannya.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada seluruh pihak yang telah mendukung penuh terlaksananya penelitian ini yaitu kepada pengelola Desa Wisata Kembang Kuning keluarga, instansi terkait, serta teman-teman. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Agustinawati dan Puspasari, C. 2018. Analisis Bauran Pemasaran Destinasi Pariwisata Kota Lhokseumawe, journal.unimal.ac.id. Available at: <https://journal.unimal.ac.id/visi/article/view/356> (Accessed: 28 October 2021).
- Alfitriani, Putri, W. A. dan Ummasyroh. 2021. Pengaruh Komponen 4A terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Destinasi Wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang, jurnal.polsri.ac.id. Available at: <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/JAMB/index> (Accessed: 23 October 2021).
- Antara, M. dan Arida, N. S. 2015. Panduan Pengelolaan Desa Wisata Berbasis Potensi Lokal, simdos.unud.ac.id. Available at: https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir (Accessed: 26 October 2021).
- Aprianto, R. 2020. Tourist Responses to Flowering Hill Attractions Facilities in the Indragiri Hilir Districts, jom.unri.ac.id. Available at: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP> (Accessed: 9 October 2021).
- Handayani, E. N. dan Pratama, E. Y. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen, ojs.ekonomi-ungris.ac.id. doi: 10.35137/jmbk.v6i3.235.
- Jinayan. 2019. Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Topejawa di Kabupaten Takalar, eprints.unm.ac.id. Available at: <http://eprints.unm.ac.id/13937/> (Accessed: 13 September 2021).
- Putro, S. W.dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, media.neliti.com. Available at:

- <https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf> (Accessed: 12 September 2021).
- Setyanto, I. dan Pangestuti, E. 2019. Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah Tulungagung, *administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*. Available at: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/2850/3237> (Accessed: 23 October 2021).
- Sofyan dkk. 2013. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang, *Diponegoro Journal of Social and Politic*, pp. 1–12.
- Suhendra, A. dan Prasetyanto, D. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis, *ejurnal.itenas.ac.id*. Available at: <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaracana/article/view/997> (Accessed: 29 November 2021).
- Zakaria, F. dan Suprihardjo, R. D. 2014. Konsep Pengembangan Kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan, *media.neliti.com*. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/194629-ID-konsep-pengembangan-kawasan-desa-wisata.pdf> (Accessed: 26 November 2021).