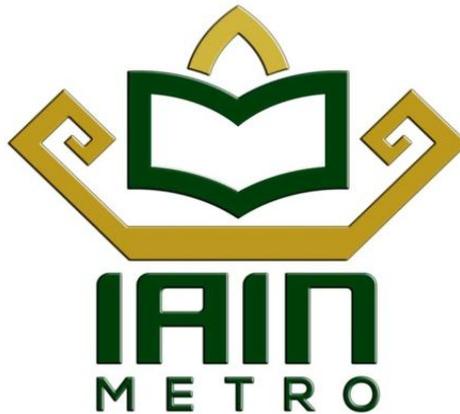


SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS
WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG
KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN**

Oleh:

**FENI ULYA
NPM. 1903011046**



**Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H /2024 M**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS
WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG
KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

FENI ULYA
NPM. 1903011046

Pembimbing: Suci Hayati, S.Ag.M.S.I

Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Feni Ulya**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **FENI ULYA**
NPM : 1903011046
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN
BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA
SELATAN**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Juni 2024
Pembimbing,



Suci Hayati, M.S.I

NIP. 19770309 200312 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN**

Nama : **FENI ULYA**
NPM : 1903011046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 07 Juni 2024
Pembimbing,



Suci Hayati, M.S.I

NIP. 19770309 200312 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website www.metrouniv.ac.id E-mail. iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. : B-2453/In-28.3/D/PP-00.9/07/2024

Skripsi dengan Judul: ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN, disusun Oleh: FENI ULYA, NPM: 1903011046, Jurusan: Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/21 Juni 2024.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Suci Hayati, M.S.I

(.....)

Penguji I : Suraya Murcitaningrum, M.SI

(.....)

Penguji II : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Hanna Hilyati Aulia, M.Si

(.....)



**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Dr. Ma'Jall, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS
WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG
KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN

Oleh :
FENI ULYA
NPM. 1903011046

Kepuasan konsumen dalam konteks pengunjung adalah bentuk persepsi yang dirasakan oleh konsumen dalam membeli suatu produk baik dalam bentuk barang maupun jasa sesuai dengan pengharapan konsumen agar menghasilkan kepuasan. Fasilitas wisata merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para pengunjung fasilitas wisata haruslah memiliki kelengkapan, kebersihan dan kerapian, untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), Selalu membeli produk, Akan merekomendasikan kepada orang lain, Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan. Metode yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan penelitian lapangan (field research), sumber data peneliti yaitu sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi serta analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas cukup tinggi hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber mengatakan bahwa pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada di Pantai Bidadari seperti wahana permainan, tempat parkir dan spot foto, kepuasan pengunjung dapat diukur menggunakan indikator yaitu Mereka akan berkunjung kembali ke wisata Pantai Bidadari dan akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman, pengunjung merasa terpenuhi harapan setelah merasakan fasilitas yang di sediakan di Pantai Bidadari. Fasilitas yang paling disukai pengunjung dan tertarik untuk datang berkunjung ke Pantai Bidadari yaitu Fasilitas wahana permainan hal ini dikarenakan harga wahana tergolong cukup murah dan fasilitasnya mudah digunakan oleh para pengunjung. Akan tetapi ada fasilitas yang tingkat kepuasan rendah seperti fasilitas muhsolla dan toilet.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengunjung, Fasilitas Wisata.*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FENI ULYA

NPM : 1903011046

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 07 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Feni Ulya

NPM. 1903011046

MOTTO

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

“orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, bahwa hanya dengan mengingat Allah hati akan selalu tenteram”.(Ar-Ra'd Ayat 28)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan hati yang tulus dan penuh rasa kasih sayang yang tiada terkira kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan sebagai bukti rasa syukur, skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Amirudin dan Ibu Dariati S.Pd.I yang senantiasa memberikan dukungan penuh baik dukungan moril berupa doa dan motivasi maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
2. Kakak- kakakku Fensi zuhria S.Pd dan Wiranto S.Pd yang selalu mendoakan serta dukungannya.
3. Adik-adikku Widiyanto dan feli zahra yang selalu mendoakan serta dukungannya.
4. Ibu Suci Hayati, S.Ag.M.S.I yang telah membimbing penyusun dan mengarahkan dalam penulisan maupun dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. tak henti peneliti panjatkan atas segala nikmat rahmat dan hidayah yang selalu dilimpahkan kepada seluruh makhluk-Nya, utamanya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas wisata pantai bidadari kecamatan Banding Agung Kabupaten oku Sumatera Selatan” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata I IAIN Metro.

Tak lupa peneliti juga sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan bimbingan, masukan, doa dan dukungan kepada peneliti sehingga hal berat selama penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H.selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Yudhistira Ardana, M.E.K selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Ibu Suci Hayati, S.Ag.M.S.I selaku Dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Metro.
6. Serta seluruh pihak yang turut mendukung penelitian ini.

Segala kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dalam lingkup ilmiah selanjutnya. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ekonomi Syariah serta bagi pihak-pihak yang terkait.

Metro, 07 Juni 2024

Peneliti



Feni Ulya

NPM. 1903011046

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Konsumen	12
1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Wisatawan)	12
2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	13
3. Indikator Kepuasan pengunjung (Wisatawan)	14
B. Fasilitas wisata	15
1. Pengertian Fasilitas Wisata	15
2. Indikator Fasilitas Wisata	20
3. Jenis-Jenis Fasilitas Wisata	21
4. Tujuan Wisata.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	26
B. Sumber Data	27
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	31
1. Sejarah Singkat Pantai Bidadari	31
2. Visi dan Misi Pantai Bidadari	33
3. Struktur Organisasi	34
B. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan.....	37

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Jumlah Pengunjung 2019-2022.....	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Gambar Objek Penelitian Objek Wisata Pantai Bidadari	33
4.2. Struktur Organisasi Objek Wisata Pantai Bidadari	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan destinasi pariwisata dunia yang memiliki banyak keunggulan dari berbagai jenis obyek wisata alam seperti pantai, gunung, lembah, goa, hutan, sungai, danau, dll. Selain itu juga dari atraksi wisata budaya, adat istiadat serta *heritage* (candi-candi, bangunan kuno, keraton) serta wisata buatan manusianya dari Sabang sampai Merauke. Indonesia yang memiliki wilayah yang sangat luas dan didukung dengan beragamnya sumber daya alam yang sangat potensial untuk diolah dan dimanfaatkan.¹

Pariwisata dirumuskan sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Aktivitas kepariwisataan meliputi berbagai macam kegiatan wisata yang dapat dinikmati oleh para wisatawan yang dilengkapi dengan berbagai infrastruktur yang dibutuhkan dalam melayani kepentingan mereka dan yang tidak kalah pentingnya bahwa kegiatan wisata itu perlu adanya keterlibatan masyarakat dan pengusaha maupun pemerintah, baik pusat atau daerah.²

¹ Isdarmanto, *Dasar-dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2017), 53

² Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*, (Malang: UIN Maliki Malang Press, 2017), 27-28

Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting bagi perekonomian negara. Destinasi wisata yang menarik, fasilitas yang memadai, dan keberagaman budaya menjadi daya tarik utama bagi wisatawan dari seluruh dunia. Pemerintah dan pelaku industri pariwisata terus berinovasi untuk meningkatkan daya tarik destinasi mereka, seperti dengan mengembangkan infrastruktur, mengadakan event-event internasional, dan memperkenalkan program-program promosi yang menarik. Semua upaya ini dilakukan untuk menjadikan pariwisata sebagai tulang punggung ekonomi yang kuat dan berkelanjutan. Dengan adanya upaya peningkatan dalam sektor pariwisata, seperti pengembangan infrastruktur dan promosi yang menarik, destinasi wisata diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kepuasan wisatawan merupakan tujuan utama setiap destinasi pariwisata. Kepuasan wisatawan sangat penting dalam studi tentang perilaku wisatawan karena dapat dijadikan sebagai indikator keberlanjutan destinasi pariwisata. Ketika merasa puas, wisatawan cenderung merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain, kembali berkunjung, atau bahkan mempromosikan destinasi tersebut di media sosial. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan selain keindahan alam atau daya tarik budaya antara lain adalah keramahan dan pelayanan dari orang-orang setempat, kebersihan dan keamanan, serta fasilitas yang memadai.³

Kabupaten OKU Selatan memiliki beragam destinasi wisata yang menarik, salah satunya adalah Pantai Bidadari yang terletak di Kecamatan

³ Eko Sugiarto, dkk, *Perilaku Wisatawan*, (Yogyakarta: Mata Kata Inspirasi, 2021), 130

Banding Agung. Pantai Bidadari memiliki air laut yang jernih dan bersih, ombak yang tenang, pohon kelapa berjejer rapi didekat pantai sehingga menambah kesan indah dan sejuk ketika berada di pantai, pemandangan gunung-gunung dan dapat menikmati fenomena sunset dan sunrise, daya tarik utama objek wisata adalah pemandangan pantai yang indah sangat menentukan minat wisatawan sehingga menambah kenyamanan wisatawan untuk datang berkunjung dan menikmatinya.

Pantai Bidadari, yang dibuka pada tahun 2019, merupakan destinasi wisata yang menempati area seluas 13 hektar, membentang dari jembatan masuk Banding Agung hingga ke garis pantai. Kawasan wisata ini berada di bawah kepemilikan pemerintah setempat namun dikelola oleh TNI AU (Angkatan Udara), menunjukkan adanya kerjasama yang unik antara pemerintah daerah dan institusi militer dalam pengembangan pariwisata. Inisiatif pengembangan Pantai Bidadari dimulai dengan modal awal yang bersumber dari koperasi TNI AU. Pengelolaan kawasan wisata ini dipimpin oleh Serda Heri Kuswan dan Sersan Mayor Raden Suhartoyo, yang menunjukkan keterlibatan langsung personel militer dalam manajemen destinasi wisata. Strategi pendanaan untuk pembangunan dan pengembangan Pantai Bidadari menerapkan model yang inovatif.

Dana pembangunan diperoleh melalui sistem pajak kebersihan yang dikenakan kepada para pedagang yang beroperasi di kawasan wisata, baik yang menjual makanan maupun berbagai barang dagangan lainnya. Pendapatan dari pajak ini kemudian dimasukkan ke dalam dana koperasi TNI AU, yang selanjutnya digunakan untuk membiayai berbagai proyek

pembangunan dan peningkatan fasilitas di Pantai Bidadari. Model pengelolaan dan pendanaan ini mencerminkan upaya kreatif dalam mengembangkan destinasi wisata dengan memanfaatkan sumber daya lokal dan kolaborasi antar institusi. Hal ini tidak hanya mendukung pembangunan infrastruktur pariwisata, tetapi juga menciptakan ekosistem ekonomi yang saling menguntungkan antara pengelola, pedagang, dan pengunjung di Pantai Bidadari, Kecamatan Banding Agung, Kabupaten OKU Selatan, Sumatera Selatan.⁴

Pantai Bidadari memiliki Jenis layanan dari objek wisata wahana permainan yaitu satu Banana boat dengan biaya penyewaan banana boat Rp20.000/orang. dua Jetski dengan biaya penyewaan Rp10.000 selama 5 menit. lima Perahu bebek dengan biaya penyewaan Rp10.000/orang. sepuluh Sampan/perahu dengan biaya penyewaan Rp15.000/jam. empat puluh delapan Ban dengan biaya penyewaannya tergantung pada ukuran ban, biaya penyewaan ban ukuran kecil Rp5000/ban, ukuran sedang Rp10.000/ban dan ukuran besar Rp15.000/ban. Dengan adanya wahana para pengunjung nyaman untuk berkunjung di objek wisata ini, Akan lebih baik jika wahana tersebut diperbanyak agar saat pengunjung ingin menggunakannya tidak lama menunggu antrean.⁵

Pantai Bidadari juga memiliki Layanan fasilitas penunjang yang terdiri dari satu sport foto, satu musholla, enam toilet/kamar mandi yang masing-masing toilet ketika dipakai dikenakan biaya Rp. 5.000, sepuluh warung, dua

⁴ Sarsanmayor Raden Suhartoyo pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari, Wawancara 27 Februari 2023

⁵ Sarda Heri Kuswan pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari, Wawancara 8 Januari 2023

lokasi parkir, satu gerbang karcis, delapan gazebo, jembatan penyeberangan dan pos penjagaan. layanan fasilitas penunjang sangat diperlukan karena dengan adanya fasilitas penunjang yang ada di Pantai Bidadari dapat memudahkan pengunjung untuk memenuhi kebutuhan selama berkunjung ke Pantai Bidadari.⁶

Data pengunjung Objek Wisata Pantai Bidadari ini didapatkan dari pengelola wisata pantai bidadari. Berikut ini adalah data pengunjung objek Wisata Pantai Bidadari empat tahun terakhir antara lain:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengunjung 2019-2022

No	Tahun	Pengunjung
1	2019	26.288 Pengunjung
2	2020	16.253 Pengunjung
3	2021	18.321 Pengunjung
4	2022	37.963 Pengunjung
5	2023	38.203 Pengunjung
Jumlah		137.028 Pengunjung

Objek Wisata Pantai Bidadari, pada tahun 2019 hingga 2023 pengunjungnya berjumlah 137.028 orang. Tiket masuk Pantai Bidadari Rp.5.000/orang dan tiket kendaraan motor Rp.5.000/motor, kendaraan bermobil Rp.15.000/mobil Data ini menjelaskan bahwa jumlah pengunjung objek Wisata Pantai Bidadari setiap tahunnya mengalami fluktuatif. Pada tahun 2019 pengunjung objek Wisata Pantai Bidadari hanya sedikit, hal ini disebabkan karena akses menuju objek Wisata Pantai Bidadari masih jelek atau kurang memadai untuk berkendara menuju pantai, dan belum dikenal banyak oleh wisatawan. Pada tahun 2020 dan 2021 terjadinya penurunan

⁶ Sarsanmayor Raden Suhartoyo pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari, Wawancara 27 Februari 2023

pengunjung objek Wisata Pantai Bidadari yang diakibatkan oleh adanya wabah virus Covid19 yang menutup akses wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata pantai bidadari. Penurunan ini juga dikarenakan tidak ada event yang diadakan serta Kurangnya promosi-promosi dan pemasaran untuk memasarkan objek wisata tersebut dan Kurangnya fasilitas yang nyaman untuk pengunjung di objek Wisata Pantai Bidadari. Pada tahun 2022 dan 2023 pengunjung mulai berdatangan, dalam peningkatan ini dikarenakan para pengunjung mulai banyak mengenal dan nyaman berada di objek Wisata Pantai Bidadari.⁷

Berdasarkan jumlah pengunjung dari 2019-2023 dapat dilihat bahwa keinginan wisatawan untuk berkunjung ke objek Wisata Pantai Bidadari mengalami kenaikan. Peningkatan pengunjung dikarenakan terdapat berbagai event dan kegiatan yang diselenggarakan di Pantai Bidadari. Wisata Pantai Bidadari juga melakukan promosi-promosi dengan cara mengupload foto atau video keindahan Pantai Bidadari melalui media sosial yaitu whatsapp, instagram dan tik tok. Pemerintah daerah melalui dinas kepariwisataan dan kebudayaan sudah melakukan pengembangan terhadap objek wisata Pantai Bidadari baik itu dalam segi pembangunan infrastruktur berupa spot tempat foto maupun pengenalan destinasi wisata pantai Bidadari dan pemerintah juga menjamin keamanan maupun ketertiban di pantai bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatra Selatan.

Pada tahun 2019 sampai tahun 2023 kenaikan pengunjung dapat dilihat dari keinginan wisatawan untuk berkunjung ke objek Wisata Pantai Bidadari

⁷ Sarsanmayor Raden Suhartoyo pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari, wawancara 27 Februari 2023.

terus meningkat dikarenakan pengelola Manajemen mulai dari Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengevaluasian berjalan dengan baik, salah satunya dalam mengatur strategi yang digunakan seperti dengan cara membangun dan memperindah pantai bidadari, menambah wahana dan atraksi pariwisata di setiap tahunnya serta menambah infrastruktur dan sarana dan prasarana untuk memaksimalkan pengembangan pariwisata supaya pengunjung bisa nyaman apabila berkunjung ke Pantai Bidadari . Fasilitas wisata yang menjadi fokus analisis dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek, seperti wahana permainan, tempat parkir, toilet umum, tempat ibadah, area kuliner, dan fasilitas gazebo. Selain itu, penelitian juga akan mempertimbangkan faktor-faktor pendukung seperti kebersihan lingkungan dan keamanan maka peneliti tertarik meneliti skripsi yang berjudul: **”Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka diperoleh pertanyaan penelitian Bagaimana kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatra Selatan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan.

2. Adapun Manfaat dari Penelitian Ini Adalah:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang kepuasan konsumen terhadap fasilitas wisata , serta sebagai sumber bacaan atau dijadikan referensi yang dapat memberikan informasi pada pihak-pihak yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang luas bagi penulis mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten oku Sumatera Selatan.

D. Penelitian Relevan

Berikut beberapa penelitian terdahulu serta penjelasannya sebagai bahan perbandingan ataupun acuan penelitian dalam membuat penelitian yang akan dilakukan.

Pertama, Penelitian yang dilakukan Mohamad, Yulisetiarini dan Hadi dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada objek Wisata Pantai Pulau Merah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas

layanan kelima instrumen sama-sama penting yang mana menunjukkan kepuasan pengunjung pantai Pulau Merah. pengunjung merasa puas terhadap pelayanan bukti fisik yang terdiri dari indikator tersedianya wahana permainan air, tersedianya gazebo pantai, tersedianya perahu yang nyaman, tersedianya papan selancar yang bagus, tersedianya tempat parkir yang luas, tersedianya musholla yang nyaman, tersedianya toilet umum yang bersih, dan kondisi lingkungan yang bersih. Delapan indikator tersebut memuaskan pengunjung karena persepsi pengunjung sesuai atau lebih besar dari ekspektasi pengunjung.

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu sama sama-sama ingin meneliti kepuasan konsumen, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya peneliti membahas tentang “kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan”, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang “kepuasan konsumen terhadap fasilitas”.

Kedua, Penelitian yang dilakukan Munawir dengan judul Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada pusat perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan metode servqual. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada pusat perbelanjaan di kota Banda Aceh dan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelanggan pusat perbelanjaan di Kota Banda Aceh lebih puas dengan dimensi responsiveness. Pelanggan percaya bahwa pusat perbelanjaan di Kota Banda

Aceh konsisten dengan prinsip-prinsip manajemen perbelanjaan, kegiatan dan mekanisme berjalan di bawah kinerja dan respons yang baik.⁸

Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu sama sama-sama ingin meneliti kepuasan konsumen, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya peneliti membahas tentang “persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang “kepuasan konsumen terhadap fasilitas.

ketiga, Penelitian yang dilakukan Noor Annisa, Husnurrofiq, Abdul Kadir dengan judul Analisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepusana konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu sama-sama ingin meneliti kepuasan konsumen, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya peneliti membahas tentang “kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen” dengan

⁸ Munawir, Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan Metode Servqual”, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Vol. 2, No. 1, (2018)

⁹ Noor Annisa, Husnurrofiq, dan Abdul Kadir, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin”, *JIMPA, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, Vol. 3, No. 3, (2023)

metode observasi, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang “kepuasan konsumen terhadap fasilitas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen

1. Kepuasan Konsumen (Wisatawan)

Objek wisata atau daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan persepsi individu dari performa produk atau jasa dalam hubungannya dengan harapan-harapan. Konsumen merasa puas jika harapan terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapan mereka terlampaui. Kepuasan konsumen muncul dari dalam hati konsumen dengan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹ Adapun pengertian tentang kepuasan konsumen menurut para ahli antara lain:

Menurut Kotler dalam Yessy Wirajaya, “tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa yang diterima dan yang diharapkan”.

¹ Ester Apriliyanti, Syarifah Hidayah, dan Saida Zainurossalamia ZA, “Pengaruh daya Tarik Wisata, Citra Destinasi dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda”, *Jurnal Manajemen*, Vol 12, No 1 (2020)

Menurut Engel dalam Andayani, “kepuasan konsumen merupakan evaluasi Purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut Rangkuti dalam Andayani, “kepuasan konsumen adalah respons konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian”.

Menurut Mowen dalam Permana, “kepuasan konsumen adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (acquation) dan pemakaiannya”. Pengunjung (visitor), adalah orang yang melakukan kunjungan ke suatu tempat dengan tujuan untuk menikmati dan mendapatkan kesenangan dalam kunjungannya itu.²

Dari pengertian di atas dapat dilihat bahwa kepuasan konsumen dalam konteks pengunjung adalah bentuk persepsi yang dirasakan oleh konsumen dalam membeli suatu produk baik dalam bentuk barang maupun jasa sesuai dengan pengharapan konsumen agar menghasilkan kepuasan.

2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen (Wisatawan)

Kotler menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:³

² Ika Wahyuni, dkk, “Analisis Rasio Profitabilitas Sebagai Alat Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada PT. Biringkassi Raya Semen Tonasa Group Jl. Poros Tonasa 2 Bontoa Minasate’ne Pangkep”, *Jurnal Profitability*, Vol. 3 No 1, (2019), 24

³ Anggia Arista, Yan Mahesa, dan Kiki Roidelindho, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pantai Mirota, Kota Batam”, *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*, Vol. 2, No. 2, (2019)

- a. Kualitas Produk Wisata Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas Pelayanan Wisata Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Citra Emosional Merupakan keadaan emosional seorang konsumen berupa perasaan senang, bangga atau puas.
- d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Indikator Kepuasan Pengunjung (Wisatawan)

Kepuasan pengunjung merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Sugiarto, dkk, indikator kepuasan wisatawan terdiri dari:⁴

⁴ Eko Sugiarto, dkk, *Perilaku Wisatawan*, (Yogyakarta: Mata Kata Inspirasi, 2021), 105

a Kesesuaian Harapan Wisatawan.

Kesesuaian antara hasil yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi: hasil yang diperoleh sesuai apa yang diharapkan, fasilitas yang diperoleh sesuai yang diharapkan.

b Minat Berkunjung Kembali.

Kesediaan pelanggan atau pengunjung untuk berkunjung kembali, meliputi: berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang diperoleh memuaskan, berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh memuaskan atau melebihi yang diharapkan, dan fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c Kesiediaan Merekomendasikan.

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan yang dirasakan kepada teman atau keluarganya, meliputi: menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung karena fasilitas penunjang yang disediakan dapat dimanfaatkan dan memuaskan, dan menyarankan teman atau kerabat karena manfaat yang didapat memuaskan.

Dari uraian di atas maka yang menjadi indikator dari kepuasan wisatawan yaitu Kesesuaian Harapan Wisatawan, Minat Berkunjung Kembali, Kesiediaan Merekomendasikan.

B. Fasilitas Wisata

1. Pengertian Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan

optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puas. Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.⁵

Fasilitas merupakan suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh sebuah objek wisata untuk menunjang aktivitas para wisatawan yang berkunjung disana. Apabila sebuah objek wisata mempunyai fasilitas yang memadai serta memenuhi standar pelayanan dan dapat memuaskan wisatawan maka berpeluang untuk menarik wisatawan yang lebih banyak lagi melalui kesan-kesan baik dari wisatawan yang telah berkunjung sebelumnya begitu juga sebaliknya ketika sebuah objek wisata mempunyai fasilitas yang buruk maka tingkat kepuasan wisatawan juga sangat kurang.⁶ Fasilitas ini dapat berupa kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan serta keberadaan toilet, keberadaan tempat parkir dan tempat ibadah

⁵ Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek", *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, Vol. 5 No. 2 (2020)

⁶ Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek", *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, Vol. 5 No. 2 (2020)

Pada kegiatan wisata, ada pergerakan manusia dari tempat tinggalnya menuju ke destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata, merupakan kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Dengan demikian, faktor daya tarik wisata merupakan salah satu unsur yang membentuk dan menentukan suatu daerah menjadi destinasi pariwisata.⁷

wisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lain.⁸ Pariwisata merupakan elemen penting dalam proses pembangunan ekonomi, baik negara berkembang maupun negara maju. Secara umum, semakin besar kontribusi sektor pariwisata dalam suatu negara dengan ekonomi terbuka dan memiliki multiplier effect terhadap pembangunan ekonomi secara langsung dan tidak langsung. Pariwisata juga merupakan sumber utama lapangan kerja di tingkat daerah. Pariwisata adalah industri padat karya di mana kerja keras digantikan oleh modal dan peralatan. Oleh

⁷ Isdarmanto, *Dasar-dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2017),16

⁸ I Gusti Bagus Arjana, *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 6.

karena itu, negara tertarik pada sektor pariwisata sebagai sumber lapangan kerja.⁹

Setiap destinasi pariwisata memiliki daya tarik berbeda-beda sesuai dengan kemampuan atau potensi yang dimiliki. Di bawah ini adalah jenis daya tarik wisata yang biasanya ditampilkan di destinasi pariwisata:

- a. Daya tarik wisata alam (*natural tourist attractions*), segala bentuk daya tarik yang dimiliki oleh alam, misalnya: laut, pantai, gunung, danau, lembah, bukit, air terjun, ngarai, sungai, hutan.
- b. Daya tarik wisata buatan manusia (*man-made tourist attractions*), meliputi: Daya tarik wisata budaya (*cultural tourist attractions*), misalnya: tarian, wayang, upacara adat, lagu, upacara ritual dan daya tarik wisata yang merupakan hasil karya cipta, misalnya: bangunan seni, seni pahat, ukir, lukis.¹⁰

Daya tarik wisata memiliki kekuatan tersendiri sebagai komponen produk pariwisata karena dapat memunculkan motivasi bagi wisatawan dan menarik wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata, hal demikian terlebih terjadi di destinasi pariwisata yang memiliki sangat beragam dan bervariasi daya tarik wisata.

Pengembangan kepariwisataan tentu tidak luput dengan pembangunan yang berkelanjutan untuk mendorong pengembangan objek wisata dalam hal ini menurut Undang-Undang No.9 Tahun 1990 tentang

⁹ Adil Siswanto dan Moeljadi, "Eco-Tourism Development Strategy Baluran National Park in the Regency of Situbondo, East Java, Indonesia", *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, Vol.4, No.4, (2015), 185

¹⁰ Isdarmanto., 16-17

kepariwisataan, pasal (5), menyatakan bahwa Pembangunan Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) dilakukan dengan cara mengusahakan, mengelola, dan membuat obyek-obyek baru sebagai obyek dan daya tarik wisata, kemudian pasal (6) dinyatakan bahwa, pembangunan obyek dan daya tarik wisata dilakukan dengan memperhatikan :¹¹

- a. Kemampuan untuk mendorong peningkatan perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial budaya.
- b. Nilai-nilai agama, adat istiadat, serta pandangan dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
- c. Kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup.
- d. Kelangsungan usaha pariwisata itu sendiri.

Pariwisata menurut UU No. 9 Tahun 1990 adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan, daya tarik dan atraksi wisata serta usaha-usaha yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.¹² Pengertian tersebut meliputi: semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata, sebelum dan selama dalam perjalanan dan kembali ke tempat asal, pengusahaan daya tarik atau atraksi wisata (pemandangan alam, taman rekreasi, peninggalan sejarah, pagelaran seni budaya). Kepariwisata bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata.

¹² Ester Apriliyanti, Syarifah Hudayah, dan Saida Zainurossalamia ZA, "Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda", *Jurnal Manajemen*, Vol. 12, No. 1, (2020)

keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Pariwisata harus memenuhi empat kriteria di bawah ini, yaitu:¹³

- a. perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain, perjalanan dilakukan di luar tempat kediaman di mana orang itu biasanya tinggal
- b. tujuan perjalanan dilakukan semata-mata untuk bersenang-senang, tanpa mencari nafkah di negara, kota atau DTW yang dikunjungi
- c. uang yang dibelanjakan wisatawan tersebut dibawa dari negara asalnya, di mana dia bisa tinggal atau berdiam, dan bukan diperoleh karena hasil usaha selama dalam perjalanan wisata yang dilakukan
- d. perjalanan dilakukan minimal 24 jam atau lebih.

Berdasarkan uraian di atas bahwa dalam pengertian kepariwisataan terdapat kriteria yang ada dalam batasan suatu definisi pariwisata yaitu suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau bisnis atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

2. Indikator Fasilitas Wisata

Menurut Sumayang menjelaskan beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas antara lain :

¹³ Sefira Ryalita Primadany, Mardiyono, dan Riyanto, "Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah", *Jurnal Administrasi Publik* Vol 1, No. 4 (2018), 135.

- a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan. Keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan. Fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
- c. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah familier bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.¹⁴

Dapat dikatakan bahwa fasilitas yang diinginkan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen adalah fasilitas yang lengkap, dengan kondisi yang bersih dan terawat.

3. Jenis-jenis Fasilitas Wisata

Menurut Mill komponen dari fasilitas perjalanan terdiri dari unsur alat transportasi, fasilitas akomodasi, fasilitas makanan-minuman dan fasilitas yang lainnya sesuai dengan kebutuhan perjalanan. Adapun Fasilitas terbagi sebagai berikut:¹⁵

- a. Tempat makan dan minum, tentu saja dalam melakukan kunjungan ke tempat wisata para wisatawan yang datang memerlukan makan dan minum sehingga perlu disediakan pelayanannya makanan dan

¹⁴ Ronald P. C. Fanggidae dan Maria Leliana R. Bere, “ Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana”. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, Vol. 4, No. 1, (2020), 55.

¹⁵ Arviana Wulandari dan Pandu Adi Cakranegara, “Pengaruh Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan”, *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 4, No. 11, (2022), 5342

minuman. Yang termasuk dalam layanan ini yaitu restoran, coffe shop, snack bar, dan lain-lain. Hal yang perlu dipertimbangkan yaitu jenis makanan dan minuman, ke-higienisan, pelayanan, harga, bahkan lokasi pun menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

- b. Fasilitas umum di lokasi wisata, fasilitas umum yang dimaksud adalah fasilitas penunjang tempat wisata seperti toilet umum, gazebo, jembatan penyeberangan, tempat parkir, pos penjagaan dan layanan informasi, musholla, dll.

Berdasarkan uraian di atas bahwa dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut juga diharapkan dapat membuat wisatawan merasa lebih nyaman dan tinggal lebih lama serta memberikan kesan yang baik terhadap daya tarik wisata yang dikunjunginya. Bentuk fasilitas wisata dalam suatu destinasi wisata dapat berupa tempat makan dan minum dan fasilitas umum yang menunjang kegiatan atau aktivitas ada pada obyek wisata tersebut.

Adapun Jenis-jenis pariwisata menurut Spillane berdasarkan motif tujuan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pariwisata khusus, yaitu:¹⁶

- a. Pariwisata untuk menikmati perjalanan (*pleasure tourism*) Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk berlibur, mencari udara segar, memenuhi kehendak ingin tahunya, mengendurkan ketegangan syaraf, melihat sesuatu yang

¹⁶ Dwi Klaudia Pebriana Santi,” Analisis Faktor yang Berpengaruh terhadap Pilihan Kunjungan Pariwisata Pasar Terapung di Kota Banjarmasin” *JIEP : Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan* Vol. 1 No. 2, 2018, 391-403

baru, menikmati keindahan alam, mengetahui hikayat rakyat setempat, mendapatkan ketenangan.

- b. Pariwisata untuk rekreasi (*recreation tourism*) Pariwisata ini dilakukan untuk pemanfaatan hari-hari libur untuk beristirahat, memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohaninya, dan menyegarkan diri dari keletihan dan kelelaannya. Dapat dilakukan pada tempat yang menjamin tujuan-tujuan rekreasi yang menawarkan kenikmatan yang diperlukan seperti tepi pantai, pegunungan, pusat-pusat peristirahatan dan pusat-pusat kesehatan.
- c. Pariwisata untuk kebudayaan (*cultur tourism*) Jenis ini ditandai oleh adanya rangkaian motivasi, seperti keinginan untuk belajar dipusat-pusat pengajaran dan riset, mempelajari adat- istiadat, kelembagaan, dan cara hidup masyarakat yang berbeda-beda, mengunjungi monumen bersejarah, peninggalan masa lalu, pusat-pusat kesenian dan keagamaan, festival seni music, teater, tarian rakyat dan lain-lain.
- d. Pariwisata untuk olahraga (*sports tourism*) Pariwisata ini dapat dibagi lagi menjadi dua kategori: *Big sport events*, yaitu peristiwa-peristiwa olahraga besar seperti olympiade games, kejuaraan ski dunia, kejuaraan tinju dunia, dan lainlain yang menarik perhatian bagi penonton atau penggemarnya. *Sporting tourism of the practitioners*, yaitu pariwisata olahraga bagi mereka yang ingin berlatih dan mempraktikkan sendiri seperti pendakian gunung, olahraga naik kuda, berburu, memancing dan lain-lain.

Dari uraian di atas bahwa pariwisata dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu Pariwisata untuk menikmati perjalanan, Pariwisata untuk rekreasi, Pariwisata untuk kebudayaan dan Pariwisata untuk olahraga.

4. Tujuan wisata

Tujuan wisata tidak hanya untuk meningkatkan pendapatan ekonomi masyarakat dalam jangka pendek namun juga untuk tujuan pelestarian sumber daya dalam rangka pembangunan yang berkelanjutan.¹⁷

Beberapa tujuan pariwisata yaitu:

- b. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial budaya masyarakat melalui pendayagunaan sumber daya lokal;
- c. Mendorong penyadaran pada pelestarian lingkungan guna kepentingan pembangunan jangka panjang (prinsip pembangunan pariwisata berkelanjutan);
- d. Melestarikan dan mempromosikan warisan budaya bagi kesejahteraan masyarakat;
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan (prinsip pembangunan pariwisata berbasis komunitas);
- f. Memberikan kesejahteraan masyarakat dalam arti luas, termasuk kepuasan dan kebahagiaan masyarakat;
- g. Mendorong kunjungan wisatawan yang bermanfaat bagi lingkungan dan masyarakat lokal, dan bukan sebaliknya; dan
- h. Mendorong konsep keseimbangan kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*) dan kepuasan komunitas (*community satisfaction*) untuk menghindari terjadinya iritasi sosial di masyarakat lokal.¹⁸

Menurut Suwena dan Widyatmaja, tujuan pariwisata dapat dikategorikan ke dalam beberapa segi sebagai berikut:

- a. Ekonomi: Meningkatkan perekonomian nasional, regional, dan masyarakat lokal.
- b. Sosial: Membuka lapangan kerja dan lapangan berusaha bagi masyarakat di desa.

¹⁷ Victoria br. Simanungkalit, dkk, *Panduan Pengembangan Desa Wisata*, (Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2019), 22

¹⁸ Victoria br. Simanungkalit, dkk, 22

- c. Politik
 - 1) Internasional: Menjembatani perdamaian antar bangsa di dunia.
 - 2) Nasional: Memperkukuh persatuan bangsa, mengatasi disintegrasi
- d. Pendidikan: Memperluas wawasan dan cara berpikir orang-orang desa, mendidik cara hidup bersih dan sehat.
- e. Ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek): Meningkatkan ilmu dan teknologi bidang kepariwisataan.
- f. Sosial budaya: Menggali dan mengembangkan kesenian serta kebudayaan asli daerah yang hampir punah untuk dilestarikan kembali.
- g. Lingkungan: Menggugah sadar lingkungan, yaitu menyadarkan masyarakat akan arti pentingnya memelihara dan melestarikan lingkungan bagi kehidupan manusia kini dan di masa datang.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pada dasarnya tujuan pariwisata yaitu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, serta memajukan kebudayaan desa tersebut.

¹⁹ I Ketut Suwena dan I Gusti Ngurah Widyatmaja, *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*, (Denpasar: Pustaka Larasan, 2017), 216

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat. Pada Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan menggali data yang bersumber dari lapangan atau langsung yaitu di Objek Wisata Pantai Bidadari kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan.¹

2. Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan kenyataan di lapangan. Penggunaan metode deskriptif bertujuan membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Pada penelitian ini peneliti akan meneliti di Pantai Bidadari kecamatan Banding Agung, peneliti memilih lokasi penelitian tersebut di daerah Danau Ranau terdapat Wisata Pantai Bidadari. Berdasarkan

¹ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 4

sifatnya penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif yaitu data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.²Dalam penelitian ini menggambarkan atau menjelaskan data yang terkait dengan pembahasan, dimana teknik ini menggambarkan tentang kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan.

B. Sumber Data

Data penelitian menurut cara memperolehnya dapat diklasifikasikan menjadi dua:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang langsung diberikan kepada pengumpul data.³ Data yang diberikan berupa kata-kata atau tindakan langsung dapat berupa survei maupun wawancara. sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil melalui wawancara dan mengajukan pertanyaan dengan Bapak Heri Kuswan, Bapak Suhartoyo selaku pengelola Pantai Bidadari, serta karyawan dan pengunjung yang dapat memberikan keterangan terkait penelitian yang didapatkan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*.

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cet Ke-21, (Bandung: Alfabeta, 2014), 8.

³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), 103.

ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya sampai pada titik jenuh.⁴

2. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang di peroleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti dan bersifat umum misalnya melalui dokumen atau melalui orang lain. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku pustaka, penelitian- penelitian terdahulu, majalah, internet, laporan, jurnal, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang menunjang proses penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari.

C. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan yang melibatkan dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi informasi atau keterangan-keterangan.⁵ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, sebagai alat pengumpulan data. Wawancara semi terstruktur (Semi Structure Interview) termasuk dalam kategori in-dept interview. Pelaksanaannya lebih bebas apabila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya adalah menemukan permasalahan secara lebih

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 85-86

⁵ Kartini Kartono, *Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1990), 200

terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat yang dikemukakan responden. Pada wawancara semi terstruktur ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terperinci, akan tetapi mampu memberikan keleluasaan kepada pihak responden untuk menjelaskan secara luas dan tidak melenceng dari pertanyaan yang diajukan.

Dalam penelitian ini pewawancara mewawancarai pengelola objek wisata Pantai Bidadari yaitu bapak Heri kuswan dan bapak suhartoyo, karyawan dan pengunjung yang dapat memberikan keterangan terkait penelitian.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, data pengunjung, surat kabar, majalah, dan sebagainya.⁶ Metode dokumentasi digunakan pada penelitian ini dengan menggali informasi yang dapat ditemukan baik dalam catatan, tulisan ataupun foto terkait dengan penelitian Metode ini digunakan sebagai bahan informasi yang berupa file-file yang digunakan sebagai data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dokumentasi profil Pantai Bidadari.
- b. Foto fasilitas-fasilitas Pantai Bidadari.
- c. Foto saat wawancara.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 149

D. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif lapangan, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data dan menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satu kesatuan yang dapat dikelola, menemukan yang penting dan apa yang telah dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.⁷

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan cara berpikir induktif. Dalam hal ini dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan suatu gambaran yang sudah ada dan sebaliknya. jadi bentuk analisis ini merupakan penjelasan-penjelasan, bukan berupa angka-angka statistik atau bentuk angka lainnya.⁸

Berdasarkan keterangan yang disampaikan di atas, maka diputuskan dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berpikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap fasilitas wisata, setelah informasi atau data sudah terkumpul maka peneliti akan menganalisis bagaimana kepuasan konsumen terhadap fasilitas Wisata Pantai Bidadari daerah Danau Ranau kecamatan Banding Agung.

⁷ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 248.

⁸ Joko Subagyo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta 2011), 106.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pantai Bidadari

1. Sejarah Singkat Pantai Bidadari

Pada daerah Provinsi Sumatera Selatan Wisata Pantai Bidadari, salah satu keindahan destinasi Wisata Kecamatan Banding Agung Kabupaten OKU Selatan, Sumatera Selatan. Pada awalnya pantai ini di buka pada tahun 2019, Pantai Bidadari memiliki air laut yang jernih dan bersih, ombak yang tenang, pohon kelapa berjejer rapi didekat pantai sehingga menambah kesan indah dan sejuk ketika berada di pantai, pemandangan gunung-gunung dan dapat menikmati fenomena sunset dan sunrise. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Suhartoyo selaku pengelola Obyek Wisata Pantai Bidadari pada saat wawancara:¹

“Begini mbak, jadi Daya tarik wisata yang ada di wisata Pantai Bidadari mempunyai pemandangan yang cukup indah, Keindahan alam tercermin dari keindahan pemandangan gunung, pepohonan yang rindang, serta, Alam yang masih asli dan indah dengan suasana sunyi memberikan udara yang sejuk dan bersih membuat nyaman para Pengunjung dengan latar belakang pemandangan gunung Seminung Lalu letak lokasinya yang bisa di akses kendaraan. Selain itu, kita juga bisa berolahraga seperti bola voli pantai ataupun sekedar menikmati pemandangan di sepanjang pantai

¹ Wawancara dengan Sarsanmayor Raden Suhartoyo selaku pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari pada tanggal 27 Februari 2023.

dengan memanfaatkan wahana yang ada di Pantai Bidadari. Bagi yang ingin menikmati pemandangan di tengah laut, kita juga menyediakan sewa perahu dengan tiket 15.000/orang.

Adapun Fasilitas-Fasilitas yang ada di Pantai Bidadari yaitu:²

- a. Musholla, objek wisata Pantai Bidadari memiliki 1 musholla dengan ukuran panjang dan lebar 3x3m, digunakan untuk ibadah saat pengunjung mengunjungi objek wisata Pantai Bidadari.
- b. Toilet, objek wisata Pantai Bidadari memiliki 6 toilet dengan ukuran masing-masing toilet 1, 5m, fasilitas ini untuk buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan muka.
- c. 2 Tempat parkir, objek wisata Pantai Bidadari memiliki lahan parkir yang cukup luas, memiliki beberapa tempat parkir baik mobil maupun motor, untuk memberikan tempat istirahat kendaraan dan menunjang kelancaran arus lalu lintas.
- d. Warung, objek wisata Pantai Bidadari memiliki kios sebanyak 10 warung yang menjual berbagai makanan, minuman dll.
- e. gazebo, objek wisata Pantai Bidadari memiliki saung sebanyak 8 saung masing-masing saung terbuat dari bambu.
- f. Wahana permainan, objek wisata Pantai Bidadari memiliki cukup banyak wahana permainan yaitu jetski, banana boat, perahu bebek, sampan/perahu dll.

² Wawancara dengan Sarsanmayor Raden Suhartoyo selaku pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari pada tanggal 27 Februari 2023.

- g. Jembatan penyebrangan, objek wisata Pantai Bidadari memiliki jembatan penyebrangan untuk memudahkan akses menuju lokasi Pantai Bidadari.
- h. Spot foto, objek wisata Pantai Bidadari memiliki spot foto di antaranya icon pantai bidadari.

Gambar 4.1
Gambar Objek Penelitian Objek Wisata Pantai Bidadari



2. Visi dan Misi Berdirinya Pantai Bidadari

- a Visi Wisata Pantai Bidadari:

Mengangkat potensi alam untuk menghasilkan nilai guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta menciptakan masyarakat berdaya guna.³

³ Wawancara dengan Sarsanmayor Raden Suhartoyo selaku pengelola dan petugas Wisata Pantai Bidadari pada tanggal 27 Februari 2023.

b Misi Wisata Pantai Bidadari:

- 1) Memanfaatkan potensi lokal untuk menciptakan lapangan kerja serta memberdayakan sumber daya manusia setempat.
- 2) Menumbuhkan sadar wisata agar wisatawan merasa aman, nyaman dan menarik di objek wisata Pantai Bidadari berkawasan lingkungan, meningkatkan pendapatan masyarakat dan memiliki potensi alam daerah tersebut.

3. Struktur Organisasi Objek Wisata Pantai Bidadari

Struktur organisasi merupakan suatu bentuk tanggung jawab yang harus dijalankan, dengan struktur organisasi dapat memberikan tugas pokok terhadap pengurus dan anggotanya. Setiap lembaga ataupun organisasi pasti memiliki struktur kepengurusan, begitu juga dengan objek wisata Pantai Bidadari juga memiliki kepengurusan yang menjadi penggerak dalam menjalankan komponen yang ada pada objek wisata Pantai Bidadari.

Pengelolaan objek wisata Pantai Bidadari sudah cukup tertata dan terstruktur dengan baik, ini bisa dilihat dari struktur organisasi yang sudah terbentuk. Personalia kepengurusan objek wisata Pantai Bidadari memiliki fungsi sebagai berikut:

a. Pengelola

Sebagai pemimpin anggota, memberi pengarahan anggota, pelaksana dan penanggung jawab tugas-tugas, baik kedalam maupun keluar pengelolaan objek wisata Pantai Bidadari.

b. Sekretaris

Sebagai pelaksana dan penanggung jawab tugas-tugas, baik kedalam maupun keluar pengelolaan objek wisata Pantai Bidadari dan menghimpun seluruh laporan dari anggota.

c. Bendahara

Sebagai petugas pengamanan dalam hal pendanaan serta sebagai koordinator dalam pencaangan pendanaan. Memberdayakan sumber-sumber perolehan dana dan pengeluaran pembiayaan serta pendanaan dalam pengadaan fasilitas.

d. Seksi Keamanan dan Ketertiban

Membantu upaya penciptaan ketertiban dan keamanan di sekitar lokasi daya tarik wisata atau destinasi pariwisata, Bekerjasama dengan keamanan pihak keamanan, Bertanggung jawab kepada Ketua Kelompok.

e. Seksi Kebersihan dan Keindahan

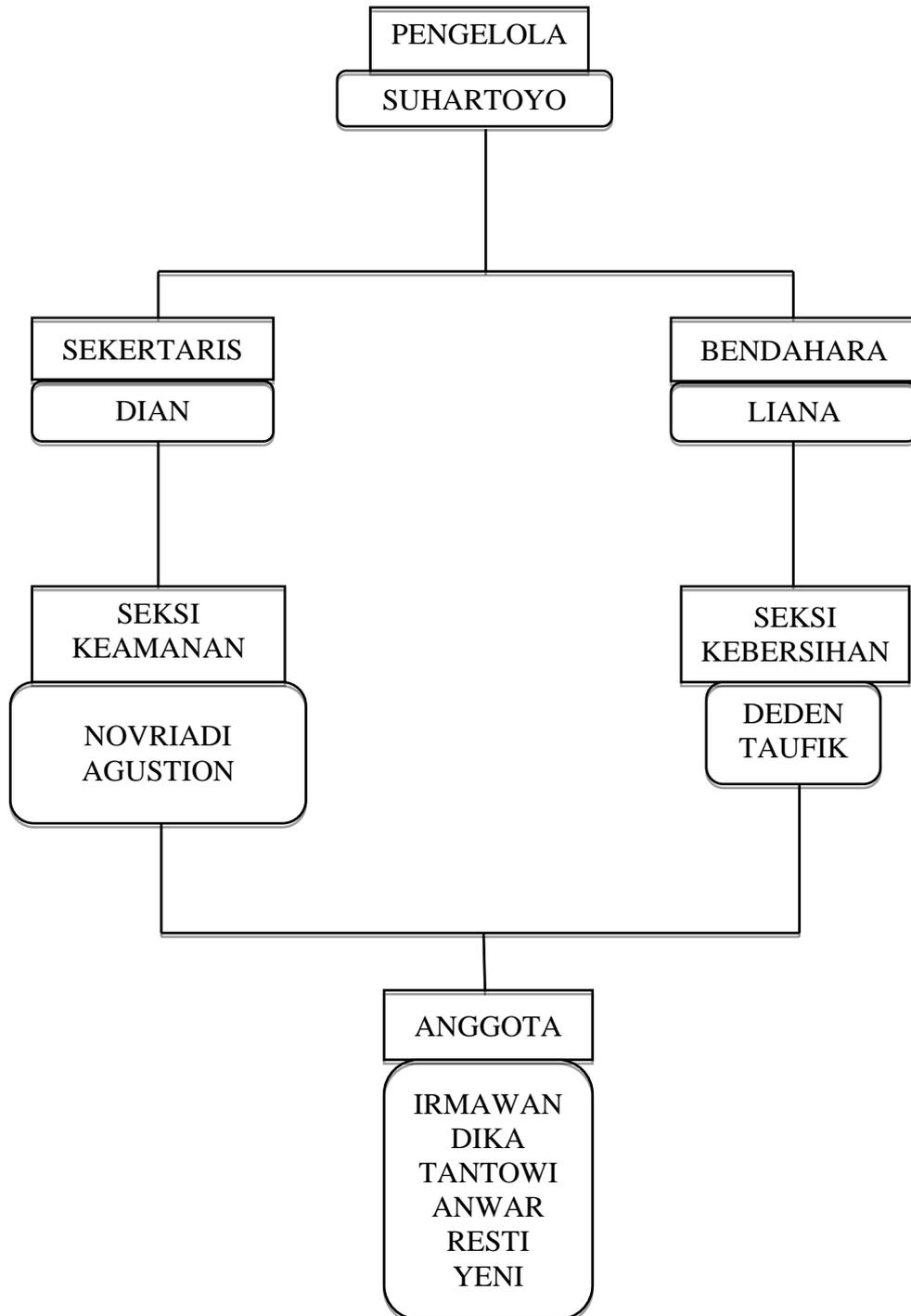
Menyelenggarakan kegiatan kebersihan dan keindahan, Mengadakan dan menyelenggarakan penghijauan, Menyusun program kegiatan kebersihan dan keindahan.

f. Anggota

Memberikan pokok-pokok pikiran yang merupakan strategi dan kebijakan organisasi dalam rangka pelaksanaan program kerja demi pencapaian cita-cita dan tujuan organisasi, serta mengoptimalkan

fungsi dan peran ketua agar tercapainya efisiensi dan efektifitas kerja organisasi.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Objek Wisata Pantai Bidadari



B. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan

Fasilitas yang ada di Pantai Bidadari cukup lengkap seperti musholla, toilet, gazebo, tempat parkir, kios/warung, spot foto, dan jembatan penyebrangan, tetapi belum tersedianya transportasi umum, kondisi objek wisata Pantai Bidadari Terkait dengan akses menuju objek wisata Pantai Bidadari tidak ada kendala, jalan masih memadai dan mudah dijangkau Cuma sedikit jalan yang rusak tetapi masih bisa dilewati.

1. Musholla

Musholla merupakan salah satu fasilitas wajib yang harus disediakan oleh pengurus tempat wisata. Hal ini bertujuan agar para pengunjung tidak khawatir untuk berlama-lama di tempat wisata tersebut. mayoritas di negara kita adalah muslim, sehingga saat melakukan wisata tentu akan memakan waktu yang lumayan lama. Oleh karena itu, keberadaan tempat ibadah merupakan sesuatu yang krusial dan harus benar-benar tersedia di tempat wisata.

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan pengelola Pantai Bidadari mengatakan:

“sudah adanya Ketersediaan musholla yang ada di objek wisata Pantai Bidadari, pentingnya fasilitas musholla yang bersih akan membuat pengunjung merasa nyaman saat beribadah di wisata Pantai Bidadari”⁴

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya:

⁴ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo.7 Januari 2024.

“Fasilitas musholla cukup bersih, tetapi ukuran mushollanya kurang besar hanya cukup ditempati 5 sampai 6 orang dan tidak ada pembatas antara wanita dan pria, belum tersedianya tempat berwudhu khusus wanita dan pria saya berharap semoga pengelola dapat menyediakan mukenah dan sarung untuk beribadah saat berada di Pantai Bidadari”⁵

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“Saya merasa kurang puas dengan fasilitas musholla yang ada di Pantai Bidadari karena fasilitasnya kurang bersih dan tidak terawat seperti karpet yang kotor padahal itu digunakan untuk beribadah, karena kurang bersih sehingga merasa tidak nyaman saat menggunakannya”.⁶

Dari hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas musholla rendah, hal ini dapat dilihat dari fasilitas musholla yang kurang memadai seperti karpet kotor dan ruangan musholla yang tergolong kecil sehingga para pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas musholla. Saya berharap agar lebih memperhatikan kebersihan fasilitas musholla, fasilitas musholla seharusnya bersih dan terawat agar pengunjung merasa nyaman saat menggunakan ibadah sholat.

2. Toilet

Fasilitas berupa toilet merupakan sarana wajib yang harus terpenuhi, karena kita tidak akan pernah tahu saat berada di suatu tempat destinasi entah tiba-tiba mendapat masalah diare, kebetel pipis, dan lain sebagainya.

⁵ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, Fensi Zuhria. 7 Januari 2024

⁶ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, Desti Wulan. 7 Januari 2024

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan pengelola Pantai

Bidadari mengatakan:

“sudah adanya Ketersediaan toilet yang ada di objek wisata Pantai Bidadari, fasilitas toilet yang bersih, terawat dan terpisah untuk pengunjung pria dan wanita yang jumlahnya sesuai dengan rasio kapasitas akan membuat pengunjung merasa nyaman saat ingin mandi dan buang air kecil/air besar di wisata Pantai Bidadari”⁷

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“ toilet yang ada di objek wisata pantai ukurannya kurang besar, kondisi toilet kurang bersih dan masih bau. jumlahnya masih terbatas karena toilet wanita dan pria tidak dipisah sehingga membuat wisatawan antri panjang”⁸

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“mengenai fasilitas yang ada menurut saya sudah lumayan lengkap, akan tetapi saya merasa kecewa dengan fasilitas toiletnya Yang kurang bersih, saya berharap fasilitas toilet lebih diperhatikan lagi kebersihannya”⁹.

hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa wisata Pantai

Bidadari menyediakan fasilitas toilet untuk digunakan para pengunjung,

akan tetapi tingkat kepuasan pengunjung cukup rendah pengunjung kurang

merasa puas dengan fasilitas toilet yang tersedia di Pantai Bidadari karena

fasilitas toiletnya kurang bersih dan kurang terawat sehingga membuat

para pengunjung merasa tidak nyaman saat menggunakan fasilitas yang

⁷ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo. 7 Januari 2024.

⁸ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

⁹ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, yunita sari. 7 Januari 2024

disediakan di Pantai Bidadari. semoga wisata pantai bidadari lebih memperhatikan fasilitas yang sudah ada seharusnya tempat wisata memiliki toilet yang memadai, bukan hanya dari segi jumlahnya yang banyak namun juga harus terawat kebersihannya serta wangi agar pengunjung merasa nyaman saat menggunakannya.

3. Gazebo

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan pengelola Pantai

Bidadari mengatakan:

“kami telah menyediakan tempat beristirahat untuk para pengunjung, dengan adanya fasilitas gazebo membuat pengunjung lebih nyaman untuk bersantai lebih lama sambil menikmati embusan angin pantai dan pemandangan yang ada di Pantai Bidadari”¹⁰

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“saya merasa kurang puas dengan fasilitas gazebo karena masih sedikit dan kurang besar untuk memenuhi kapasitas pengunjung”¹¹

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“ketika datang ke pantai bidadari saya kesulitan cari tempat istirahat seperti gazebo karena fasilitas gazebo tergolong masih sedikit, saya berharap agar pengelola bisa memperbanyak fasilitas gazebo”.¹²

¹⁰ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo. 7 Januari 2024.

¹¹ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

¹² Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, desti wulan. 7 Januari 2024

Hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa objek wisata Pantai Bidadari menyediakan tempat istirahat dan bersantai berupa fasilitas gazebo, tingkat kepuasan rendah hal ini dilihat dari pengunjung merasa kurang puas dengan fasilitas gazebo karena fasilitasnya masih sangat sedikit sedangkan para pengunjung lumayan banyak sehingga tidak memenuhi kapasitas pengunjung membuat pengunjung enggan untuk merekomendasikan kepada teman-teman.

4. Tempat Parkir

Fasilitas yang perlu diperhatikan adalah tempat parkir kendaraan. Karena setiap kegiatan liburan entah bersama rombongan atau sendiri tentu akan selalu ada kendaraan yang dibawa. Dengan fasilitas parkir tentu anda sebagai pengunjung akan merasa lebih aman dari tindakan-tindakan kejahatan seperti pencurian dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan pengelola Pantai Bidadari mengatakan:

“ketersediaan fasilitas tempat parkir yang luas, terawat, aman dan bersih akan membuat pengunjung merasa aman dan nyaman saat hendak memarkirkan kendaraan di area Pantai Bidadari”¹³

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya:

“saya merasa puas dengan adanya fasilitas lahan parkir yang terdapat di pantai bidadari cukup baik dikarenakan lapangannya yang sangat luas dan aman”¹⁴

¹³ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo. 7 Januari 2024.

¹⁴ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya:

“ketika berada di Pantai Bidadari saya melihat tempat parkir yang cukup luas dan bersih ada penjaga parkir sehingga saya merasa aman ketika ingin meninggalkan/memarkir motor saat berada di Pantai Bidadari”¹⁵

Hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas tempat parkir cukup tinggi, pengunjung merasa sangat puas dengan tempat parkir karena objek wisata Pantai Bidadari menyediakan lahan parkir yang cukup luas, memiliki beberapa tempat parkir baik mobil maupun motor, untuk memberikan tempat istirahat kendaraan dan menunjang kelancaran arus lalu lintas.

5. Wahana permainan

Wahana permainan yaitu sarana hiburan untuk para pengunjung, Wahana permainan sangat penting ada di wisata karena dapat meningkatkan data tarik wisata untuk berkunjung ke Pantai Bidadari.

Wawancara menurut informan yaitu pengelola objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya:

“kami telah menyediakan wahana permainan untuk para pengunjung, wahana permainan haruslah terawat dan bersih dengan adanya wahana permainan kami berhadap dapat membuat para pengunjung merasa puas saat berada di Pantai Bidadari”¹⁶

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya:

¹⁵ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, destinasi. 7 Januari 2024

¹⁶ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo.7 Januari 2024.

“pantai bidadari menyediakan cukup banyak wahana permainan seperti jetski,banana boat dan perahu bebek, saya merasa sangat puas dengan wahana permainan yang tersedia di Pantai Bidadari, wahana permainan sangat terawat dan harga sewa tergolong cukup murah .ada wahana permainan untuk anak-anak dan orang dewasa”.¹⁷

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“Saya mendapatkan informasi Objek wisata dari media sosial instagram dan facebook, banyak sekali teman-teman saya yang mengunjungi wisata Pantai Bidadari sehingga saya tertarik untuk berkunjung. setiap berkunjung ke wisata Pantai Bidadari saya selalu menggunakan wahana permainan seperti banana boat dan jetski.¹⁸

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“saya akan merekomendasikan tempat wisata Pantai Bidadari kepada keluarga dan teman-teman karena mereka harus merasakan keseruan saat menggunakan fasilitas wahana permainan yang tersedia di Pantai Bidadari”.¹⁹

Hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa para pengunjung merasa sangat puas saat menggunakan fasilitas wahana permainan, tingkat kepuasan pengujung tinggi hal ini dapat dilihat dari ungkapan rasa puas terhadap fasilitas wahana permainan,Mereka akan berkunjung kembali ke objek wisata Pantai Bidadari dan akan merekomendasikan kepada keluarga dan temen-temen,objek wisata pantai bidadari menyediakan cukup banyak wahana permainan seperti jetski, banana boat dan perahu

¹⁷ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

¹⁸ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, yunita sari. 7 Januari 2024

¹⁹ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, desti wulan. 7 Januari 2024

bebek wahana permainan sangat terawat dan harga sewa tergolong cukup murah sehingga membuat para pengunjung tertarik untuk mencoba wahana permainan yang tersedia di Pantai Bidadari.

6. Kios/Warung

Tersedianya tempat berbelanja baik itu cinderamata, tempat jual makanan khas dan lain sebagainya. belum adanya cinderamata atau tempat jual makanan khas di objek wisata, tetapi menurut ahli wisata pentingnya makanan khas, souvenir atau cinderamata agar meningkatkan pendapatan perekonomian masyarakat sekitar.

Informan mengatakan:

“Di objek wisata Pantai Bidadari belum adanya cindramata atau makanan khas yang di jual, hanya ada kantin yang menjual makanan, tetapi insya Allah nanti di adakan “

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya

““saya tidak akan membeli makanan yang ada di kantin objek wisata Pantai Bidadari, Saya merasa kurang puas dengan fasilitas kantin yang tersedia di Wisata Pantai Bidadari karena fasilitas kantinnya tidak menyedia makanan khas dan cindramata, harga makanannya juga tergolong lebih mahal”.²⁰

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya

“Saya merasa kurang puas dengan fasilitas kantin, sampai saat ini saya sudah beberapa kali berkunjung ke Pantai Bidadari saya tidak melihat di kios kios yang menjual makanan khas dan cindramata hanya ada yang menjual makanan saja”.²¹

²⁰ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

²¹ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, desti wulan. 7 Januari 2024

Menurut informan yaitu pengelola objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya:

“Ketersediaan usaha makanan khas, souvenir atau cinderamata sangat penting di kawasan objek wisata, usaha yang dapat menyumbangkan pendapatan perekonomian masyarakat. Maka penting diketahui karakteristik usaha souvenir yang ditinjau atas jenis barang, Dengan demikian tinjauan karakteristik usaha souvenir menjadi penunjuk tersedianya sarana penunjang kepariwisataan di kawasan objek wisata”²²

Hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa para pengunjung merasa kurang puas dengan warung/kantin yang tersedia di Pantai Bidadari karena fasilitas kantinnya tidak menyediakan makanan khas dan cindramata, harga makanannya juga tergolong lebih mahal, hal ini menyebabkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas kantin rendah.

7. Spot Foto

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan pengelola Pantai Bidadari mengatakan:

“tempat spot foto seperti icon Pantai Bidadari yang ada di pantai akan menarik pengunjung untuk mengabadikan foto-foto liburan saat berada di tempat wisata”²³

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya

“ketika saya datang ke pantai bidadari saya merasa puas dan merasa terpenuhi harapan karena objek Wisata Pantai Bidadari mempunyai pemandangan yang indah, Keindahan alam tercermin dari keindahan pemandangan gunung, pepohonan yang rindang,

²² Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo.7 Januari 2024.

²³ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo.7 Januari 2024.

serta Alam yang masih asli dan indah membuat nyaman berada di Pantai Bidadari”.²⁴

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya

“saya merasa fasilitas tempat spot foto kurang banyak sehingga pengunjung harus antri panjang hanya untuk berfoto-foto di icon Pantai Bidadari, akan tetapi Pantai Bidadari mempunyai pemandangan yang cukup indah, Keindahan alam tercermin dari keindahan pemandangan bukit, gunung, pepohonan yang rindang, serta, Alam yang masih asli dan indah dengan suasana sunyi memberikan udara yang sejuk dan bersih membuat nyaman para Pengunjung.”²⁵

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata Pantai Bidadari bahwasanya

“Saya merasa puas dengan spot foto yang ada di Pantai Bidadari karena pemandang alam yang ada di Pantai Bidadari dapat membuat saya merasa nyaman dan tenang, banyak pohon kelapa berjejer rapi dan embusan angin diiringi suara ombak pantai, saya akan merekomendasikan kepada keluarga atau teman-teman yang ingin bersantai di Pantai Bidadari “. ²⁶

Hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa objek wisata Pantai Bidadari mempunyai pemandangan yang cukup indah, Keindahan alam tercermin dari keindahan pemandangan bukit, gunung, pepohonan yang rindang, serta, Alam yang masih asli dan indah dengan suasana sunyi memberikan udara yang sejuk dan bersih membuat nyaman para Pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung cukup tinggi hal ini dapat

²⁴ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

²⁵ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, desti wulan . 7 Januari 2024

²⁶ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, yunita sari. 7 Januari 2024

dilihat dari para pengunjung merasa puas dengan fasilitas spot foto dan mereka akan datang kembali ke tempat wisata Pantai Bidadari.”

8. Jembatan penyebrangan

Berdasarkan hasil wawancara menurut informan pengelola Pantai

Bidadari mengatakan:

“Jadi untuk Pantai Bidadari alhamdulillah akses jalan yang akan dilalui menuju Pantai Bidadari sudah cukup baik dengan adanya petunjuk jalan yang membantu sehingga bagi siapa saja yang akan berkunjung ke Pantai Bidadari dijamin tidak akan kesasar atau salah jalan karena sudah terdapat papan penunjuk jalan, dengan tersedianya fasilitas jembatan penyebrangan yang memadai akan memudahkan pengunjung untuk berwisata ke Pantai Bidadari”²⁷

Wawancara menurut informan yaitu pengunjung objek wisata

Pantai Bidadari bahwasanya:

“saya merasa puas dengan akses jalan untuk menuju Pantai Bidadari adanya fasilitas jembatan penyebrangan dan petunjuk jalan memudahkan saya untuk datang ke pantai bidadari, jembatannya cukup besar dan terawat”²⁸

Hasil wawancara di atas menurut peneliti bahwa tingkat kepuasan pengunjung cukup tinggi, fasilitas untuk akses jalan yang akan dilalui menuju Pantai Bidadari sudah cukup baik membuat para pengunjung merasa cukup puas karena dapat memudahkan pengunjung untuk berwisata ke Pantai Bidadari.

Jadi data di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa fasilitas yang kurang baik sehingga membuat tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas cukup rendah, hal ini dapat dilihat dari fasilitas musholla

²⁷ Wawancara Penelitian di wisata Pantai Bidadari, dengan pengelola objek wisata Pantai Bidadari, Suhartoyo. 7 Januari 2024.

²⁸ Wawancara Penelitian objek wisata Pantai Bidadari, dengan pengunjung Wisata, fensi zuhria. 7 Januari 2024

yang kurang memadai seperti karpet kotor dan ruangan musholla yang tergolong kecil sehingga para pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas musholla. fasilitas toiletnya kurang bersih dan kurang terawat sehingga membuat para pengunjung kurang nyaman saat menggunakannya. pengunjung merasa kurang puas dengan fasilitas gazebo karena fasilitasnya masih sangat sedikit sedangkan para pengunjung lumayan banyak sehingga tidak memenuhi kapasitas pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap warung/kantin cukup rendah hal ini dikarenakan fasilitas kantinnya kurang lengkap, kantin tidak menyediakan makanan khas dan cindramata dan harga makanannya juga tergolong lebih mahal.

Sedangkan fasilitas seperti wahana permainan ,tempat parkir,spot foto dan jembatan penyebrangan tingkat kepuasan pengunjung cukup tinggi hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber mengatakan bahwa pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada di Pantai Bidadari, Mereka akan berkunjung kembali ke wisata Pantai Bidadari dan akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman,pengunjung merasa terpenuhi harapan setelah merasakan fasilitas yang di sediakan di Pantai Bidadari,fasilitas yang paling disukai pengujung dan menarik untuk datang berkunjung ke Pantai Bidadari yaitu Fasilitas wahana permainan hal ini dikarenakan harga wahana tergolong cukup murah dan fasilitasnya mudah digunakan oleh para pengunjung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas cukup tinggi hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber mengatakan bahwa pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada di Pantai Bidadari seperti wahana permainan, tempat parkir dan spot foto,kepuasan pengunjung dapat diukur menggunakan indikator yaitu Mereka akan berkunjung kembali ke wisata Pantai Bidadari dan akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman, pengunjung merasa terpenuhi harapan setelah merasakan fasilitas yang di sediakan di Pantai Bidadari.fasilitas yang paling disukai pengujung dan tertarik untuk datang berkunjung ke Pantai Bidadari yaitu Fasilitas wahana permainan hal ini dikarenakan harga wahana tergolong cukup murah dan fasilitasnya mudah digunakan oleh para pengunjung. Akan tetapi ada fasilitas yang tingkat kepuasan rendah seperti fasilitas muhsolla dan toilet.

B. Saran

Saran dalam pengembangan obyek wisata Pantai Bidadari lain sebagai berikut:

1. Untuk Pengelola

- a. Mengadakan atraksi budaya di setiap tiga bulan sekali dan memperbanyak atraksi buatan agar pengunjung lebih tertarik mengunjungi objek wisata Pantai Bidadari.

- b. Untuk objek wisata agar bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyediakan fasilitas umum agar memudahkan pengunjung dan memadai fasilitas pendukung yang ada di objek wisata Pantai Bidadari.
- c. Melengkapi fasilitas yang ada seperti adanya pos satpam agar keadaan yang ada di Pantai Bidadari terjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
- d. Di harapkan Menyediakan makanan khas, souvenir atau cinderamata agar mendukung pengembangan pariwisata.
- e. Meningkatkan promosi yang ada seperti media cetak, membuat brosur atau baliho, dan menyiarkan di radio atau televisi terdekat
- f. Meningkatkan sumber manusia dan alam yang ada agar objek wisata Pantai Bidadari ini semakin berkembang.

2. Untuk Masyarakat

- a. Bagi masyarakat setempat diharapkan dapat berperan secara maksimal dalam mengembangkan potensi wisata dan menjaga kelestarian alam.
- b. Melakukan pemeliharaan terhadap daya tarik wisata yang dimiliki dan mempertahankan keramahmatan bagi wisatawan sehingga memberikan dampak positif dalam pengembangan wisata.
- c. Membantu mempromosikan objek wisata Pantai bidadari

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, Peggy Rahma dan Tanto Askriyandoko Putro. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek”. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan Penataran*. Vol. 5 No. 2, 2020
- Annisa, Noor, dkk. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin”. *JIMPA. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*. Vol. 3. No. 3. 2023
- Apriliyanti, Ester, dkk. “Pengaruh daya Tarik Wisata. Citra Destinasi dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda”. *Jurnal Manajemen*. Vol 12. No 1, 2020
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Arista, Anggia, dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pantai Mirota. Kota Batam”. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi SNISTEK*. Vol. 2. No. 2. 2019
- Arjana, I Gusti Bagus. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Djakfar, Muhammad. *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*. Malang: UIN Maliki Malang Press, 2017.
- Fanggidae, Ronald P. C. dan Maria Leliana R. Bere. “ Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana”. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*. Vol. 4. No. 1. 2020.
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Isdarmanto. *Dasar-dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2017.
- Isdarmanto. *Dasar-dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2017
- Jajang, Mohamad, dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi”. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 5. No. 2. 2018

- Kartono, Kartini. *Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1990.
- Maharani, Oktavia Retno, dkk. “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas Study Kasus pada Lipstik Wardah”. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 4 No. 1. 2020.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press, 2008.
- Munawir. Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan Metode Servqual”. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*. Vol. 2. No. 1. 2018
- Primadany, Sefira Ryalita, dkk. “Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah”. *Jurnal Administrasi Publik* Vol 1. No. 4 2018.
- Santi, Dwi Klaudia Pebriana. “Analisis Faktor yang Berpengaruh terhadap Pilihan Kunjungan Pariwisata Pasar Terapung di Kota Banjarmasin”. *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*. Vol. 1 No. 2, 2018.
- Setiawati, Rahmi dan Melzana Dadara Bethari “Perencanaan Pengembangan Objek Wisata Di Istana Dalam Loka Kabupaten Sumbawa” *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*. Vol. 3. No. 2. 2021
- Simanungkalit, Victoria br., dkk. *Panduan Pengembangan Desa Wisata*. Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2019.
- Siswanto, Adil dan Moeljadi. “Eco-Tourism Development Strategy Baluran National Park in the Regency of Situbondo. East Java. Indonesia”. *International Journal of Evaluation and Research in Education IJERE*. Vol. 4. No. 4. 2015.
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta 2011.
- Sugiarto, Eko, dkk. *Perilaku Wisatawan*. Yogyakarta: Mata Kata Inspirasi, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cet Ke-21. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suwena, I Ketut dan I Gusti Ngurah Widyatmaja. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan, 2017
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.

Wahyuni, Ika, dkk, “Analisis Rasio Profitabilitas Sebagai Alat Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada PT. Biringkassi Raya Semen Tonasa Group Jl. Poros Tonasa 2 Bontoa Minasate’ne Pangkep”. *Jurnal Profitability*, Vol. 3 No 1, 2019

Wulandari, Arviana dan Pandu Adi Cakranegara. “Pengaruh Fasilitas Wisata. Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan”. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 4. No. 11. 2022.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0380/In.28.1/J/TL.00/02/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Suci Hayati (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **FENI ULYA**
NPM : 1903011046
Semester : 10 (Sepuluh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syaria`h
Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 06 Februari 2024
Ketua Jurusan,



Yudhistira Ardana
NIP 198906022020121011

OUTLINE

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepuasan Konsumen
 - 1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Wisatawan)
 - 2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen
 - 3. Indikator Kepuasan Konsumen
- B. Fasilitas wisata
 - 1. Pengertian Fasilitas wisata
 - 2. Indikator Fasilitas wisata
 - 3. Jenis-Jenis Fasilitas wisata
 - 4. Tujuan wisata

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Tempat Penelitian
 - 1. Sejarah Singkat Pantai Bidadari
 - 2. Visi dan Misi Pantai Bidadari
 - 3. Struktur organisasi
- B. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatera Selatan

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pembimbing



Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP. 1977 0309 2003 12 2003

Metro, 16 Januari 2024
Peneliti



Feni Ulya
NPM. 1903011046

APD
ALAT PENGUMPULAN DATA
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA
PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN
OKU SUMATERA SELATAN

A. Wawancara Kepada Pengelola Objek Wisata Pantai Bidadari

1. Bagaimana sejarah awal berdirinya Pantai Bidadari?
2. Bagaimana Visi dan Misi Objek wisata Pantai Bidadari?
3. Bagaimana pengelolaan/ pemeliharaan sarana dan prasarana pariwisata?
4. Apakah sudah memadai ketersediaan sarana dan prasarana pariwisata di Pantai Bidadari ini?
5. Apakah akses untuk menuju lokasi Wisata Pantai Bidadari sudah memadai?
6. Fasilitas apa yang membuat pengunjung merasa tertarik untuk berkunjung ke Pantai Bidadari?
7. Apa saja usaha yang dilakukan untuk meningkatkan / mempertahankan fasilitas objek wisata?
8. Upaya apa saja yang dilakukan pihak pengelola untuk mengembangkan wisata Pantai Bidadari?

B. Wawancara Kepada Karyawan Objek Wisata Pantai Bidadari

1. Sudah berapa lama bapak/ibu bekerja di Pantai Bidadari ?
2. Kapan biasanya pantai bidadari ramai pengunjung?
3. Berapa jumlah pengunjung yang datang ke Pantai Bidadari setiap hari?
4. Berapa harga tiket masuk untuk berkunjung ke Pantai Bidadari?
5. Apa saja Fasilitas yang disukai para pengunjung di Pantai Bidadari?

6. Apa saja fasilitas yang ada di Pantai Bidadari?
7. Apakah fasilitas yang ada di Pantai Bidadari selalu dirawat dan jaga kebersihannya?

C. Wawancara Kepada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bidadari

1. siapa nama anda?
2. Dari mana anda berasal?
3. Apakah ini yang pertama kali berkunjung ke Pantai Bidadari?
4. Darimana anda mengetahui keberadaan Objek Wisata Pantai Bidadari?
5. Apakah fasilitas yang ada membuat anda tertarik untuk mengunjungi objek Wisata Pantai Bidadari?
6. Apakah anda sudah merasa puas dengan akses untuk menuju lokasi Wisata Pantai Bidadari?
7. Apakah anda sudah merasa puas dengan kebersihan fasilitas gazebo yang ada di pantai Bidadari??
8. Apakah anda sudah merasa puas dengan keamanan lokasi parkir yang tersedia di Pantai Bidadari?
9. Apakah anda sudah merasa puas dengan tersedianya tempat berbelanja di Pantai Bidadari ?
10. Apakah sudah merasa puas dengan ketersediaan dan kebersihan toilet yang ada di Pantai Bidadari?
11. Apakah anda merasa puas dengan adanya fasilitas tempat makan di Pantai Bidadari?

12. Bagaimana dengan kenyamanan dan kebersihan musholah objek wisata Pantai Bidadari?
13. Apakah anda sudah merasa puas dengan wahana permainan yang ada di Panta Bidadari?
14. Setelah merasakan fasilitas yang ada sini, apakah anda tertarik untuk berkunjung kembali ke Pantai Bidadari?
15. Setelah merasakan fasilitas yang ada di pantai Apakah anda akan merekomendasikan keteman dan keluarga ?
16. Apakaah fasilitas yang ada di Pantai Bidadari sudah sesuai dengan harapan anda?

D. Dokumentasi

1. Latar belakang Pantai Bidadari.
2. Foto fasilitas Pantai Bidadari.
3. Foto saat wawancara.

Pembimbing



Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP. 1977 0309 2003 12 2003

Metro, 15 Maret 2024
Peneliti



Feni Ulya
NPM. 1903011046



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0898/In.28/D.1/TL.00/03/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PENGELOLA PANTAI BIDADARI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0899/In.28/D.1/TL.01/03/2024, tanggal 20 Maret 2024 atas nama saudara:

Nama : **FENI ULYA**
NPM : 1903011046
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PENGELOLA PANTAI BIDADARI bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PANTAI BIDADARI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 Maret 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0899/In.28/D.1/TL.01/03/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **FENI ULYA**
NPM : 1903011046
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PANTAI BIDADARI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WISATA PANTAI BIDADARI KECAMATAN BANDING AGUNG KABUPATEN OKU SUMATERA SELATAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 Maret 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Suhartoyo

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-816/In.28/S/U.1/OT.01/06/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : FENI ULYA
NPM : 1903011046
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903011046

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 14 Juni 2023
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Feni Ulya
NPM : 1903011046
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Bidadari Kecamatan Banding Agung Kabupaten Oku Sumatra Selatan** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 10 Juni 2024
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Yudhistira Ardana, M.E.K.
NIP.198906022020121011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Feni Ulya**
NPM : 1903011046

Fakultas / Jurusan : FEBI/ ESy
Semester / TA : X / 2023-2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa/ 14-05-2024	- Hasil wawancara harus disusun & dibubuhi Foot Note	
2.	Selasa/ 21-05-2024	- Analisis Data ~> Kejelasan struktur dengan indikator & Fasilitas mana yang lebih & lebih / menarik	
3.	Rabe/ 5 Juni 2024	- Lengkapi abstrak dll yang ditanyakan	
4.	Jum'at/ 7 Juni 2024	- Ace Skripsi untuk dimunagasyahke	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Suci Hayati, M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

Feni Ulya
NPM. 1903011046



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Feni Ulya
NPM : 1903011046

Jurusan/Fakultas : ESy / FEBI
Semester / T A : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Kamis/ 18-01-2024	- Landasan Teori sub bab B. Fokuskan pada Fasilitas Pariwisata	
2.	Rabu / 24 Jan'2024	- Outline : Landasan Teori & bab IV	
3.	Rabu / 31-01-2024	- Ace Outline - Ace Bab I, II & III	
4.	Senin 15-02-2024	- APD : Fokus pada tema penelitian, Litlat judul jangan pergi ke mana mana	
5.	Kamis/ 14-03-2024	- APD : Pertanyaan untuk Pengunjung & Karyawan Superbrik.	
6.	Jum'at/ 15-03-2024	- Ace APD	

Dosen Pembimbing

Suci Hayati, S.Ag., M.S.I
NIP. 1977 0509 2003 12 2003

Mahasiswa Ybs,

Feni Ulya
NPM. 1903011046

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Pengelola Objek Wisata Pantai Bidadari



Wawancara dengan karyawan Objek Wisata Pantai Bidadari



Wawancara dengan pengunjung Objek Wisata Pantai Bidadari



Mushola wisata Pantai Bidadari



Toilet wisata Pantai Bidadari



Tempat parkir motor dan mobil Objek Wisata Pantai Bidadari



Wahana permainan banana boat Objek Wisata Pantai Bidadari



Berbagai ban Objek Wisata Pantai Bidadari



Icon Objek Wisata Pantai Bidadari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Feni Ulya, lahir di pulau duku, 3 Maret 2001, dari pasangan Bapak Amirudin dan Ibu Dariati. Peneliti merupakan anak ketiga dari lima bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di SD Negeri 1 Pulau Duku lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 1 Tanjung Besar lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 1 Tanjung Besar mengambil jurusan IPA, lulus pada tahun 2019.

Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi Ekonomi Syariah, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dimulai pada tahun ajaran 2019/2020.