

# **Analisis Pengaruh *Attraction, Accessibility, Amenities, dan Ancillary* Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Tiga Warna Malang**

**Muhammad Yusuf Fadhil Salasa<sup>1}</sup>, Taufiq Ismail SE., SS., MM<sup>2}</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

Jl. Mayjen Haryono 165, Malang 65300, Indonesia

E-mail: m.yusuffadhil@gmail.com<sup>1}</sup>

## **ABSTRAK**

*Pantai Tiga Warna merupakan salah satu pantai kebanggaan kota Malang yang terletak kurang lebih 45 km sebelah selatan Malang, tepatnya di Desa Tambakrejo, Kecamatan Sumbermanjing Wetan, Kabupaten Malang. Pantai Tiga Warna memiliki sistem penanganan wisatawan yang termasuk ketat dan sistematis mulai dari reservasi hingga pengecekan barang bawaan saat masuk dan keluar objek wisata. Jenis penelitian ini adalah penelitian ekplanatori dimana untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel bebas yaitu attraction, accessibility, amenities, dan ancillary terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan. Jumlah sampel yang ditentukan adalah 150 responden dari populasi yaitu wisatawan yang sedang atau pernah mengunjungi Pantai Tiga Warna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel attraction, accessibility, amenities, dan ancillary berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan dimana atraksi paling dominan pengaruhnya. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dari semua faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, secara umum atau mayoritas dipengaruhi oleh variabel attraction, accessibility, amenities, dan ancillary. Selain variabel attraction, accessibility, amenities, dan ancillary kepuasan wisatawan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.*

**Kata kunci :** *Atraksi, aksesibilitas, fasilitas, lembaga, kepuasan wisatawan*

## **1. Pendahuluan**

Kawasan wisata adalah suatu tempat yang memiliki suatu atraksi tersendiri yang dapat memikat para wisatawan untuk berkunjung. Mill (2000) berpendapat bahwa daya tarik utama suatu objek wisata untuk dikunjungi adalah atraksi wisata. Atraksi wisata didasarkan atas sumber - sumber alam, budaya, etnis, dan hiburan. Gunn dalam *alhemoud and amstrong* (1996) juga berpendapat bahwa pariwisata ada karena atraksi.

Hal terpenting yang harus diperhatikan dalam menarik wisatawan adalah atraktif yang ditimbulkan oleh keunikan tertentu seperti ciri khas alam, yang hanya bisa ditemukan di objek wisata

tersebut. Pendit (2006: 71) menyatakan bahwa daya tarik pariwisata yang bersumber dari alam adalah: (1) Keindahan alam yang meliputi, topografi umum seperti flora dan fauna di sekitar danau, sungai, pantai, pulau-pulau, mata air panas, sumber mineral, teluk, gua, air terjun, cagar alam, hutan dan sebagainya. (2) Iklim yang meliputi, sinar matahari, suhu udara, cuaca, angin, hujan, panas, kelembaban dan sebagainya.

Atraksi, aksesibilitas dan fasilitas adalah komponen yang sangat penting dalam pengembangan objek wisata karena daya tarik suatu tujuan wisata terletak dalam ketiga komponen ini. Citra objek

wisata tergantung pada pengelolaan atraksi, aksesibilitas dan fasilitas. Citra objek wisata merupakan sesuatu yang berasal dari pengalaman yang berimbas pada ekspektasi orang lain atau konsumen terhadap produk atau jasa pariwisata. Citra positif tergantung pada apakah atraksi, aksesibilitas dan fasilitas sudah sesuai atau melebihi ekspektasi dari wisatawan. Dengan ekspektasi wisatawan yang terpenuhi, maka citra objek wisata tersebut akan baik sehingga menimbulkan rasa ingin kembali dan akan mendorong wisatawan potensial lain untuk datang karena kepuasan wisatawan sudah terpenuhi.

Suatu tempat dapat dikembangkan menjadi sebuah destinasi wisata terutama perlu memenuhi 4 (empat) komponen kepariwisataan yang disebut 4A, yakni *Attraction*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary* (Sugiyama, 2014:72). Kualitas dan variasi dari masing-masing komponen perlu memenuhi kriteria yang memadai, sehingga dapat menjadi komponen dalam memberikan kepuasan pada wisatawan (Sugiyama, 2014: 108-109).

Banyak daerah di Jawa Timur yang memiliki potensi besar dapat dijadikan obyek wisata alam, salah satu contohnya di Kabupaten Malang yang memiliki banyak destinasi wisata pantai. Salah satu pantai yang memiliki keunikan tersendiri adalah Pantai Tiga Warna. Pantai Tiga Warna merupakan pantai yang baru dikembangkan pada tahun 2014. Pantai Tiga Warna bersebalahan dengan Pantai Sendang Biru yang dikelola oleh Bhakti Alam sebagai wujud dari partisipasi aktif masyarakat sekitar. Pantai Tiga Warna ini terletak di kawasan konservasi yang masih mungkin untuk dijadikan tempat rekreasi dan wisata.

Pantai Tiga Warna memiliki keunikan yang tersendiri dibanding pantai lain karena ada tiga gradasi warna yang disebabkan oleh kedalaman air laut. Selain pantai yang cantik, Pantai Tiga Warna juga memiliki terumbu karang yang indah yang bisa dinikmati oleh wisatawan dengan kegiatan *snorkelling*. Wahana permainan

air sudah disediakan juga seperti *banana boat* yang membuat para wisatawan bisa memaksimalkan kegiatan yang dapat dilakukan di Pantai Tiga Warna Malang ini.

Pantai ini selain menyediakan keindahan alam juga memiliki peraturan yang bersifat edukatif kepada wisatawan bahwa menjaga kebersihan dan kelestarian alam adalah hal yang sangat penting dan wajib. Pantai ini masuk di area rehabilitasi dan konservasi Mangrove, Terumbu Karang serta Hutan Lindung Desa Sitarjo, Kecamatan Sumber Manjing Wetan, Kabupaten Malang. Pihak manajemen Pantai Tiga Warna menerapkan sistem reservasi dan ada batasan pengunjung. Kuota untuk masuk ke lokasi wisata tidak boleh melebihi 100 orang per gelombang dan kuota maksimal perkelompok adalah 10 orang tidak boleh lebih. Calon wisatawan Pantai Tiga Warna diwajibkan untuk melakukan reservasi terlebih dahulu dengan menggunakan via sosmed dan telepon sebelum berkunjung ke Pantai ini.

Selain itu peraturan yang diterapkan Tiga Warna setiap pengunjung yang datang harus menggunakan jasa *tour guide local* dimana fungsi dari *tour guide local* untuk menemani pengunjung sekaligus menjadi teladan selama berada di pantai Tiga Warna. Tour Guide tersebut juga akan mengingatkan jika nantinya wisatawan melakukan hal-hal yang dapat merusak kelestarian alam di Pantai Tiga Warna. Pengelola melakukan *checklist* barang bawaan para wisatawan, terutama makanan dan minuman berbungkus yang dapat menimbulkan sampah. Semua barang tersebut kemudian dicatat dan nantinya ketika sudah kembali, ini untuk menjaga kebersihan dan kelestarian pantai.

Selain itu setiap pengunjung juga diwajibkan membayar tiket masuk senilai 1 pohon bakau (mangrove) sebesar Rp. 10.000 dan Rp 100.000 untuk jasa *tour guide*. Sejak awal bulan September 2015 pihak pengelola membelakurkan sistem libur satu hari dalam satu minggu dan hari yang dipilih adalah hari kamis. Hari libur

ini dipergunakan oleh pengelola dan warga sekitar untuk melakukan bersih desa dan kawasan wisata. Untuk waktu kunjungan setiap rombongan hanya diberi waktu 2 jam untuk menikmati semua panorama keindahan di Pantai Tiga Warna, dan pihak *tour guide* akan mengingatkan jika waktu sudah habis.

Dalam menjamin kelestarian dan kepuasan pelanggan pengembangan pantai Tiga Warna menggunakan prinsip *Attraction, Accessibility, Amenities* dan *Ancillary*. Kepuasan pelanggan selalu dianggap sebagai tujuan penting di semua sektor termasuk sektor pariwisata. Pantai Tiga Warna memiliki dua akses untuk menuju kesana dengan jalan yang cukup baik dan sudah beraspal. Fasilitas di Pantai Tiga Warna masih belum tersedia dengan baik, seperti ruang pengelola, sistem informasi, pemandu wisata belum maksimal, fasilitas tempat parkir kendaraan yang masih seadanya. Meski demikian disekitar Pantai Tiga Warna sudah ada beberapa penginapan yang disediakan untuk wisatawan yang ingin bermalam disana. Artinya pengelolaan objek wisata pantai Tiga Warna dari berbagai komponen belum dilakukan secara keseluruhan, sehingga citra objek wisata ini masih mengandalkan keunggulan atraksi alam dan kemudahan akses ke objek wisata.

*Attraction* atau atraksi adalah poin utama sebuah destinasi. *Attraction* berkaitan dengan *what to see* dan *what to do*. Apa saja yang dapat dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di destinasi tersebut. *Attraction* disini berupa keindahan dan keunikan alam. *Attraction* inilah yang akan menjadikan sebuah objek wisata unik dari yang lain.

*Accessibility* atau aksesibilitas adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi. Banyak sekali wilayah di Indonesia yang mempunyai keindahan alam dan budaya

yang layak untuk dikunjungi wisatawan, tetapi tidak mempunyai aksesibilitas yang baik, sehingga ketika diperkenalkan tak banyak wisatawan yang tertarik untuk mengunjunginya. Perlu juga diperhatikan bahwa akses jalan yang baik saja tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana transportasi.

*Amenities* adalah segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi. *Amenities* berkaitan dengan ketersediaan sarana akomodasi untuk menginap serta restoran atau warung untuk makan dan minum. Kebutuhan lain yang mungkin juga diinginkan dan diperlukan oleh wisatawan, seperti toilet umum, *rest area*, tempat parkir, klinik kesehatan, dan sarana ibadah sebaiknya juga tersedia di sebuah destinasi. Tentu saja fasilitas-fasilitas tersebut juga perlu melihat dan mengkaji situasi dan kondisi dari destinasi sendiri dan kebutuhan wisatawan. Tidak semua *amenities* harus berdekatan dan berada di daerah utama destinasi.

*Ancillary* berkaitan dengan ketersediaan sebuah organisasi atau orang-orang yang mengurus destinasi tersebut. Ini menjadi penting karena walaupun destinasi sudah mempunyai *attraction, accessibility* dan *amenities* yang baik, tapi jika tidak ada yang mengatur dan mengurus maka ke depannya pasti akan terbengkalai. Organisasi sebuah destinasi akan melakukan tugasnya seperti sebuah perusahaan.

Reili dalam Prasetyo (2003: 20) mengemukakan produk pariwisata merupakan jasa yang diperoleh, dirasakan atau dinikmati oleh wisatawan semenjak meninggalkan rumah tinggal sampai ke daerah tujuan wisata yang dipilihnya dan kembali ke tempat asal semula ia berangkat. Namun Kotler, Bowen dan Makens (2006: 273), berpendapat bahwa produk pariwisata merupakan produk yang berbentuk jasa utama disertai oleh barang dan jasa tambahan, oleh karena itu penawarannya terdiri dari sebuah jasa utama dengan

tambahan jasa lainnya atau barang pendukung. Berikut ini tiga komponen utama produk pariwisata yang dikemukakan oleh berbagai pendapat yang meliputi, komponen atraksi, aksesibilitas dan fasilitas yang terdapat dalam suatu objek wisata.

Kepuasan pelanggan bisa ditentukan dari keseluruhan perasaan dan sikap seseorang terhadap suatu barang yang telah dibeli (Solomon, 2002). Oleh karena itu pariwisata juga harus mengedepankan bagaimana perasaan puas yang dimiliki wisatawan tercapai, salah satunya dengan cara melakukan pembenahan setidaknya pada *amenities* dan *ansillary*.

Crouch dan Ritchie dalam Vengesai (2003: 3) mengatakan bahwa "*Attractions are the primary elements of the destination appeal, they are the key motivators for visitation to a destination.*" (Atraksi merupakan elemen utama yang menarik dari destinasi dan merupakan motivator kunci untuk mengunjungi destinasi). Kemudian Goeldner *et al.* dalam Vengesai (2003: 3) menyatakan, "*They are the fundamental reasons why prospective visitors choose one destination over another. Classified and categorized attractions differently, categorized attractions into five main groups: culture, natural, event, recreation and entertainment.*" (Atraksi merupakan alasan pokok pengunjung memilih suatu destinasi daripada yang lain. Atraksi dikelompokkan menjadi lima kelompok utama: kebudayaan, alam, *event*, rekreasi dan hiburan). Roger dan Slinn (1998: 12) menyatakan bahwa atraksi atau daya tarik adalah segala sesuatu yang terdapat di objek wisata yang menjadi daya tarik sehingga orang berkunjung ke tempat tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research*, yaitu penelitian menjelaskan hubungan kausal antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis (Hermawan, 2009).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer melalui kuesioner yang mana data didapat langsung dari

pengunjung yang sedang melakukan kunjungan ke objek wisata Pantai Tiga Warna Malang atau sudah melakukan kunjungan. Kuesioner disebar dengan dua kunjungan oleh peneliti. Jumlah sampel adalah 150 dari keseluruhan populasi.

Analisis data menggunakan program SPSS dimana data diolah diuji dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi. Untuk pengujian hipotesis menggunakan model regresi :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

Definisi operasional :

### 1. *Attraction* (X1)

Atraksi wisata yaitu sesuatu yang dipersiapkan terlebih dahulu agar dapat dilihat, dinikmati dan yang termasuk dalam hal ini adalah; tari-tarian, nyanyian kesenian rakyat tradisional, upacara adat, dan lain-lain. Dalam Oka A. Yoeti (1997:172) *tourism* disebut *attractive spontance*, yaitu segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke suatu tempat tujuan wisata.

### 2. *Accessibility* (X2)

Aktivitas kepariwisataan banyak tergantung pada transportasi dan komunikasi karena faktor jarak dan waktu yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata.

Suwantoro (200: 56) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah merupakan salah satu aspek penting yang mendukung pengembangan pariwisata, karena menyangkut pengembangan lintas sectoral. Tanpa dihubungkan dengan jaringan transportasi tidak mungkin suatu objek wisata mendapat kunjungan wisata

### 3. *Amenities* (X3)

Fasilitas pariwisata tidak akan terpisah dengan akomodasi perhotelan karena pariwisata tidak akan pernah berkembang tanpa penginapan. Fasilitas wisata merupakan hal-hal penunjang terciptanya kenyamanan wisatawan untuk dapat mengunjungi suatu daerah tujuan wisata.

Menurut Spillane (dalam Mukhlas, 2008) fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu :

- a. Fasilitas utama: merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disutau objek wisata
- b. Fasilitas pendukung: sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
- c. Fasilitas penunjang : pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

#### 4. Ancillary

Adanya lembaga pariwisata yang mengelola semua fasilitas dan juga mengembangkan objek wisata. Dengan adanya suatu lembaga ini, wisatawan dapat merasakan keamanan, (*protection of tourism*) dan terlindungi. Juga kenyamanan suatu objek wisata tergantung pula pada kebijakan dan pengelolaan dari lembaga setempat.

Menurut Medlik, 1980 (dalam Aryanto 2005) dengan adanya lembaga pariwisata wisatawan akan semakin sering mengunjungi dan mencari daerah tujuan wisata apabila daerah tersebut wisatawan dapat merasakan keamanan, (*protection of tourism*) dan terlindungi.

#### 5. Kepuasan Wisatawan

Kotler (1999) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan yang membandingkan ekspektasi setelah pembelian dengan persepsi setelah pembelian.

Jadi dengan membandingkan ekspektasi terhadap variable-variabel (*attraction, accessibility, amenities, dan ancillary*) terhadap persepsi wisatawan setelah berkunjung ke tujuan wisata akan menghasilkan sebuah gagasan sudah merasa puas atau belum.

### 3. Pembahasan

Hasil dari uji regresi yang dilakukan adalah

$$Y = 0,283 X_1 + 0,211 X_2 + 0,249 X_3 + 0,232 X_4$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Kepuasan Wisatawan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_1$  (*Attraction*).

Jadi apabila *Attraction* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Wisatawan akan meningkat sebesar 0,283 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- b. Kepuasan Wisatawan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_2$  (*Accessibility*), Jadi apabila *Accessibility* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Wisatawan akan meningkat sebesar 0,211 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- c. Kepuasan Wisatawan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_3$  (*Amenities / Fasilitas*), Jadi apabila *Amenities* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Wisatawan akan meningkat sebesar 0,249 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- d. Kepuasan Wisatawan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_4$  (*Ancillary / Lembaga*), Jadi apabila *Ancillary* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Wisatawan akan meningkat sebesar 0,232 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan interpretasi di atas, dapat diketahui bahwa *Attraction, Accessibility, Amenities, dan Ancillary* positif terhadap Kepuasan Wisatawan. Dengan kata lain, apabila bahwa *Attraction, Accessibility, Amenities, dan Ancillary* meningkat maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Wisatawan.

### 3.1 Pengaruh *Attraction* Terhadap Kepuasan Wisatawan

menghasilkan kesimpulan bahwa variabel *attraction* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulfi Abdulhaji (2016) dan Muhammad Ardiansyah Lastianur (2013) yang menyatakan bahwa *attraction* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Variabel atraksi diukur dengan 3 item pernyataan terkait dengan pemandangan objek wisata, kebersihan objek wisata, dan kelestarian terumbu karang pada objek wisata. Wisatawan merasa cukup puas dengan atraksi yang

disajikan oleh objek wisata Pantai Tiga Warna Malang.

Para wisatawan merasa cukup puas karena sejatinya Pantai Tiga Warna memang menggunakan keindahan alam yang masih baru dan bersih terjaga sebagai daya tarik utama. Pantai Tiga Warna memiliki pemandangan yang indah, sehingga banyak wisatawan ingin berfoto menggunakan latar belakang pantai. Oleh karena itu dengan penambahan lokasi tersendiri untuk berfoto yang dapat dijadikan sebagai ikon Pantai Tiga Warna dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Penambahan wahana untuk wisatawan juga mampu meningkatkan kepuasan karena para wisatawan tidak hanya melihat pantai saja tetapi juga melakukan aktifitas bermain air.

### 3.2 Pengaruh *Accessibility* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Pengujian hipotesis menghasilkan kesimpulan bahwa variabel *accessibility* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulfi Abdulhaji (2016), Rosita, Sri Marhanah dan Woro Hanoum Wahadi (2016) dan Muhammad Ardiansyah Lastianur (2013) yang menyatakan bahwa *accessibility* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Variabel *accessibility* dalam penelitian ini diukur dengan 4 item pernyataan terkait dengan ketersediaan dan kemudahan untuk ditempuh, kualitas jalan, petunjuk jalan, dan transportasi umum yang tersedia. Wisatawan cenderung positif dan cukup puas dengan *accessibility* yang tersedia.

*Accessibility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan sehingga peningkatan prasarana seperti menambah penunjuk jalan yang langsung ditunjukkan ke Pantai Tiga Warna. Perbaikan jalan juga bisa dilakukan untuk menunjang kepuasan wisatawan karena jalan di dekat Pantai Tiga Warna masih belum baik.

### 3.3 Pengaruh *Amenities* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Pengujian hipotesis menghasilkan kesimpulan bahwa variabel *amenities* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulfi Abdulhaji (2016), Rosita, Sri Marhanah dan Woro Hanoum Wahadi (2016) dan Muhammad Ardiansyah

Lastianur (2013) yang menyatakan bahwa *amenities* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Variabel *amenities* dalam penelitian ini diukur dengan 4 item pernyataan terkait dengan kualitas tempat makan, kebersihan toilet, tempat sampah yang tersedia dan daya tampung area parkir. Wisatawan cenderung positif dan cukup puas dengan *amenities* yang tersedia.

Pengaruh signifikan dari *amenities* dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan. Peningkatan jumlah toilet yang ada di Pantai Tiga Warna dapat meningkatkan kepuasan wisatawan karena dapat mengurangi antrian yang ada saat wisatawan ingin mandi setelah bermain di pantai.

### 3.4 Pengaruh *Ancillary* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Pengujian hipotesis menghasilkan kesimpulan bahwa variabel *ancillary* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rosita, Sri Marhanah dan Woro Hanoum Wahadi (2016) yang menyatakan bahwa *ancillary* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Variabel *ancillary* dalam penelitian ini diukur dengan 3 item pernyataan terkait dengan penjelasan informasi oleh petugas objek wisata, keamanan yang dijamin, dan kemudahan menghubungi petugas objek wisata. Wisatawan cenderung positif dan cukup puas dengan *ancillary* yang tersedia.

Pengaruh signifikan dari *ancillary* dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Peningkatan *ancillary* ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas *tour guide* yang bisa lebih ramah lagi dan mendengarkan permintaan dari wisatawan seperti kecepatan berjalan juga istirahat saat menuju Pantai Tiga Warna, karena *track* jalan menuju Pantai Tiga Warna cukup jauh.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepuasan Wisatawan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel *Attraction* ( $X_1$ ), *Accessibility* ( $X_2$ ), *Amenities* ( $X_3$ ), dan *Ancillary* ( $X_4$ ) sedangkan variabel terikat yang

digunakan adalah Kepuasan Wisatawan (Y). Penelitian dilakukan pada 150 orang responden yang pernah atau sedang berkunjung di Pantai Tiga Warna Malang. Tanggapan responden tersebut kemudian dianalisis dan diuji menggunakan alat-alat analisis dan alat uji, untuk kemudian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Attraction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Tiga Warna Malang. Nilai-nilai positif terkait *attraction* berdampak positif terhadap wisatawan Pantai Tiga Warna Malang.
2. *Accessibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Tiga Warna Malang. Nilai-nilai positif terkait *accessibility* berdampak positif terhadap wisatawan Pantai Tiga Warna Malang.
3. *Amenities* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Tiga Warna Malang. Nilai-nilai positif terkait *amenities* berdampak positif terhadap wisatawan Pantai Tiga Warna Malang.
4. *Ancillary* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Tiga Warna Malang. Nilai-nilai positif terkait *ancillary* berdampak positif terhadap wisatawan Pantai Tiga Warna Malang.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak Pengurus Pantai Tiga Warna dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Atraksi, karena variabel *Attraction* mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Wisatawan, diantaranya yaitu dengan membuat spot-spot foto berlatar belakang Pantai Tiga Warna secara khusus, diperbanyak lagi wahana yang ada seperti ayunan disekitar pantai sehingga wisatawan yang tidak berenang dipantai dapat menikmati pantai dengan suasana berbeda sehingga Kepuasan Wisatawan akan meningkat.

2. Variabel selain *attraction* juga masih bisa ditingkatkan lagi guna kenyamanan para wisatawan yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan, seperti diperbanyak fasilitas toilet sehingga tidak ada antri panjang, peningkatan kualitas layanan *tour guide* dari lembaga yang ada, dan membuat papan penunjuk jalan di sepanjang jalan menuju pantai.
3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Wisatawan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhaji, Sulfi; Yusuf Ibnu S. 2016. *Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, dan Fasilitas terhadap Citra Objek Wisata Danau Tolire Besar Di Kota Ternate*.
- Alhemoud, A.M. & Armstrong, E.G. (1996). *Image of tourism attractions in Kuwait. Journal of Travel Research*
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi) Jakarta : Rineka Cipta
- Bagus, Denny. 2010. Aspek Penawaran dan Permintaan dalam Industri Pariwisata. <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/10/aspek-penawaran-dan-permintaan-dalam.html>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2017
- Bambang, Prasetyo. 2003. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pariwisata Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan Mancanegara di Gili Trowongan NTB*. Tesis Program Pascasarjana MM-Unpad Bandung
- Boniface, Brian G. dan Chris Cooper. 2005. *Worldwide Destination: The Geography of Travel and Tourism (fourth edition)*.

Oxford: Elisevier Butterworth  
Heinemann

*Pengunjung Di Taman Margasatwa  
Ragunan Jakarta*

- Corte, V. Della; Sciarelli, Mauro; Graudio  
Glovana Del. 2014. *Customer  
Satisfaction in Tourist Destination: The  
Case of Tourism Offer in The City of  
Naples*. Department of Economics,  
Management, Institutions, University of  
Naples Federico II, Naples, Italy
- Darmaji, R. S. 1992. *Istilah-istilah Dunia  
Pariwisata*. Jakarta: PT. Padnya
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis  
Multivariate Dengan Program IBM  
SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit  
Universitas Diponegoro
- Hati Nasyifa, Ulma. 2017. Harga Tiket dan  
Rute Lokasi Pantai Tiga Warna Malang  
Jawa Timur.  
<https://www.cumacuma.org/2017/11/lokasi-pantai-tiga-warna-di-malang.html>.  
Diakses pada tanggal 5 Januari 2018
- Ingmar inori, Roni. 2013. 4A Yang Wajib  
Untuk Destinasi Wisata  
<http://www.jejakwisata.com/index.php/studies/43-4a-yang-wajib-untuk-destinasi-wisata>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2017
- Kotler, Philip; John Bowen & James Maken.  
2006. *Marketing for hospitality and  
Tourism*. fourth ed. New Jersey: Prentice-  
Hall, Inc
- Narottama, Naraya. 2011. Konsep Dasar dan  
Penerapan 4A di Dunia Pariwisata.  
<http://sangikankecil.blogspot.com/2011/12/konsep-dasar-dan-penerapan-4a-di-dunia.html>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2017
- Pendit, Nyoman S.2004. *Ilmu Pariwisata*.  
Jakarta: Pradnya Paramita
- Richardson, john dan Martin Fluker.2004.  
*Understanding and Managing Tourism*.  
Pearson Education, Australia
- Rosita; Marhanah, Sri; Wahadi, W. Hanoum.  
2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan  
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan  
Pengunjung Di Taman Margasatwa  
Ragunan Jakarta*
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for  
Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiama, A. Gima.2014. *Kerangkakerja  
Konseptual Pengembangan Aset Desa Wisata*.  
Bandung: JI Gegerkalong Hilir
- Sugiama, A. Gima.2014. *Pengembangan Bisnis  
dan Pemasaran Aset Pariwisata*, Edisi 1,  
Guardaya Intimarta, Bandung
- UU No. 10 Tahun 2009 Tentang  
Kepariwisataan
- Widianto, Eko. 2017. Merawat Alam Dengan  
Wisata Bertanggung Jawab.  
<https://www.benarnews.org/indonesian/berita/wisata-bertanggung-jawab-11222017153325.html>. Diakses pada  
tanggal 4 Januari 2018