

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS SAPTA PESONA DI KAWASAN WISATA CIHAMPELAS KOTA BANDUNG

Nurul Syamsiah

(Sekolah Tinggi Bahasa Asing YAPARI-ABA Bandung)

e-mail : nurulspamilih@stba.ac.id

Yudi Satriadi

(Sekolah Tinggi Bahasa Asing YAPARI-ABA Bandung)

e-mail : yudisatriadi@stba.ac.id

Asep Achmad Muhlisian

(Sekolah Tinggi Bahasa Asing YAPARI-ABA Bandung)

e-mail : asepachmad@stba.ac.id

ABSTRACT

This study discussed the level of tourist satisfaction with the quality of sapta pesona in the Cihampelas tourist area. The research data was collected by distributing a research questionnaire filled out by tourists in the tourist area of Cihampelas Bandung. Respondents as research samples were taken using accidental sampling techniques. The number of samples in this study was determined using the Lameshow formula, with a confidence level of 95% and a sampling error of 10%. Descriptive analysis is used to analyze data by describing or describing data that has been collected, while to see the level of tourist satisfaction with the Cihampelas Bandung tourist area, Likert scale assistance is used. To make it easier to describe and interpret the variables studied, descriptive statistical processing is carried out. The calculated average value is used as a reference to determine the classification of assessment categories. The results of the study found that sapta pesona has been applied in the tourist area of Cihampelas Bandung with the level of tourist satisfaction with the 7 aspects of sapta pesona is good with a value of 3.92 according to the average assessment of the level of satisfaction. Another finding is that male travelers expressed more good and excellent ratings compared to female travelers.

Keywords: *Sapta Pesona, Satisfaction Level, Traveller*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas sapta pesona di kawasan wisata cihampelas. Data penelitian dikumpulkan dengan cara menyebarkan angket penelitian yang diisi oleh wisatawan di kawasan wisata Cihampelas

Bandung. Responden sebagai sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Lameshow, dengan taraf kepercayaan 95 % dan sampling error 10 %. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul, sedangkan untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan terhadap kawasan wisata Cihampelas Bandung digunakan bantuan skala likert. Untuk mempermudah mendeskripsikan dan menginterpretasikan variabel yang diteliti, dilakukan pengolahan statistik deksriptif. Nilai rata-rata hitung digunakan sebagai acuan untuk menetapkan klasifikasi kategori penilaian. Hasil penelitian menemukan bahwa sapta pesona sudah diterapkan di kawasan wisata cihampelas Bandung dengan tingkat kepuasan wisatawan terhadap ke 7 aspek sapta pesona adalah baik dengan nilai 3,92 sesuai rerata penilaian tingkat kepuasan. Temuan lainnya adalah wisatawan pria lebih banyak menyatakan penilaian yang baik dan sangat baik dibandingkan dengan wisatawan wanita.

Kata Kunci: *Sapta Pesona, Tingkat Kepuasan, Wisatawan*

PENDAHULUAN

Kawasan Cihampelas sebagai salah satu kawasan wisata di kota Bandung, terkenal sebagai kawasan wisata belanja fashion kuliner dan Teras Cihampelasnya. Teras Cihampelas merupakan *skywalk* pertama di Indonesia yang dibangun sebagai wadah Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Cihampelas Bandung (Namira, Wipranata, & Tjung, 2021). Namun tidak hanya itu, di Cihampelas terdapat cukup banyak hotel rumah makan, toko-toko yang menjual berbagai macam busana fashion beserta asesoris, toko suvenir serta toko makanan khas Kota Bandung. Sebagai salah satu kawasan wisata di Kota Bandung, penerapan konsep Sapta Pesona menjadi hal penting dalam dasar pengembangan Cihampelas sebagai kawasan wisata karena dapat mendorong kesadaran masyarakat untuk menjadi tuan rumah yang baik. Selain itu, menurut Hendriyati (2020), penerapan Sapta Pesona juga akan menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah sehingga meningkatkan posisi masyarakat sebagai penerima manfaat yang sebesar-besarnya dari pengembangan kegiatan kepariwisataan

Berdasarkan Undang-undang RI nomor 10 tahun 2009, Sapta Pesona bisa menjadi syarat yang harus ditampilkan pada setiap item pariwisata agar dapat menarik pengunjung untuk berkunjung ke suatu daerah. Hal ini dikuatkan oleh pedapat Atmoko (2014) yang mengungkapkan bahwa Sapta Pesona menjadi syarat yang harus diwujudkan dalam upaya menarik wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah di negara kita. Sapta Pesona adalah kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik wisatawan agar berkunjung ke suatu kawasan obyek wisata (Riawan & Indraphrasta, 2017). Sapta Pesona merupakan 7 (tujuh) unsur pesona yang harus ada dalam mewujudkan lingkungan yang kondusif dan ideal agar kegiatan kepariwisataan dapat berkembang sehingga dapat mendorong tumbuhnya minat wisatawan berkunjung ke suatu objek wisata. Nasution dkk (2020) menguraikan elemen Sapta Pesona sebagai berikut:

1. Aman; Adalah suatu kondisi yang tenang, tenteram dan bebas dari rasa kekhawatiran dan ketakutan. Terciptanya kondisi aman pada kawasan wisata atau jasa pariwisata akan menyebabkan suasana yang membuat wisatawan terbebas dari perasaan cemas, takut dan

merasa tidak aman, serta memberikan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh organ yang terlibat dalam melayani segala kebutuhan wisatawan.

2. Tertib; Adalah suatu kondisi yang mencerminkan suasana keteraturan, kerapian dan kedisiplin dalam semua kehidupan masyarakat.
3. Bersih; Merupakan kondisi yang menggambarkan keadaan dan tempat yang bebas dari kotoran sehingga tidak tercemar, jelas, rapi dan sehat.
4. Sejuk; Kondisi lingkungan yang memberikan suasana segar, terasa nyaman, sehat, tidak panas dan enak untuk dinikmati.
5. Indah; Adalah sesuatu yang mencerminkan keadaan yang enak dipandang karena penataannya yang teratur, cantik, elok dan serasi hingga memancarkan keindahan.
6. Ramah tamah; Sifat dan perilaku masyarakat yang akrab dalam pergaulan, baik budi bahasanya karena hormat dan sopan dalam berkomunikasi, manis tutur kata dan sikapnya, suka senyum, suka menyapa dan memberikan pelayanan serta kesediaan membantu tanpa pamrih.
7. Kenangan; Sesuatu yang membekas dalam ingatan dan menjadi kesan mendalam yang menyenangkan dari hasil pengalaman wisatawan selama melakukan perjalanan wisatanya. Kenangan yang berkesan bagi wisatawan bisa disebabkan adanya seni dan budaya yang menarik, makanan yang lezat dan nikmat, cinderamata unik yang mengesankan, atau keramahtamahan yang memesonakan dari orang yang dijumpainya yang memesonakan, sehingga membuat wisatawan tersebut ingin mengulangi kembali dan menikmati kenangan indah di di kemudian hari.

Ketujuh elemen Sapta Pesona tersebut sangat penting dikembangkan di wilayah kawasan wisata Cihampelas. Hal ini akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kedatangan wisatawan baik domestik ataupun luar negeri ke kawasan wisata Cihampelas juga memahami tingkat kepuasan wisatawan yang telah melakukan kunjungan ke kawasan wisata Cihampelas terhadap penerapan Sapta Pesona.

Tingkat kepuasan wisatawan penting untuk diketahui karena kepuasan merupakan suatu kondisi di mana seseorang merasa senang atau kecewa setelah membandingkan hasil (kinerja) produk yang difikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Kotler dan Keller yang dikutip oleh Kusuma (2018) berpendapat bahwa jika hasilnya tidak sesuai dan di bawah harapan mereka maka pelanggan tidak puas. Apabila kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi adalah tujuan utama pemasaran. Pemasaran bukan hanya memasarkan suatu barang atau membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan pelanggan terus-menerus. Menurut Suprpto (2001) kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan sebuah produk. Apabila konsumen merasakan performa produk sesuai atau melebihi harapannya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang sesuai dengan harapannya, maka konsumen merasa tidak puas. Besar kemungkinan pelanggan akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain jika merasa puas atas pelayanan yang mereka dapatkan bahkan akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut. Ali Hasan (2015, p.: 371) pun menuturkan bahwa proses pembentukan kepuasan wisatawan terdiri dari berbagai faktor seperti: produk wisata, instrumen evaluasi, dan hasil dari yang mereka terima (produk dan jasa). Berikut dijelaskan beberapa variabel dari masing-masing faktor yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Faktor – Faktor Pembentuk Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan ringkasan respons afektif atau kognitif dari berbagai intensitas yang diperkirakan akan dialami secara eksplisit tergantung pada konteks kepentingan, waktu yang spesifik, dan durasi yang terbatas. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Wisatawan merasa puas jika kinerja melebihi harapan, sedangkan jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas.

Tingkat kepuasan terkait dengan sapta pesona ini telah dibahas dalam penelitian terdahulu terutama terkait implementasi Sapta Pesona yang pernah dilakukan oleh Hamzah dan Utomo (2016), mengenai Implementasi Sapta Pesona Pada Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa penerapan unsur Sapta Pesona pada Museum Mandala Wangsit Siliwangi belum diwujudkan semuanya, sehingga mempengaruhi daya tarik wisatawan yang berkunjung ke museum. Penelitian lain mengenai Sapta Pesona dilakukan oleh Hadi dan Widyaningsih (2021) mengenai Persepsi Wisatawan Dengan Sapta Pesona Di Candi Ijo Desa Sambirejo, Prambanan, Sleman. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan Sapta Pesona pada objek wisata tersebut sudah dilakukan dan persepsi wisatawan terhadap implementasi Sapta Pesona di kawasan wisata tersebut sudah baik. Selanjutnya, penelitian terkait tingkat kepuasan wisatawan terhadap Sapta Pesona pun dilakukan oleh Sugiarti (2021) mengenai Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sapta Pesona Wisata Air Terjun Sedudo. Hasil dari penelitian tersebut menemukan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap objek wisata berdasarkan keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan dan kenangan mendapat penilaian sedang dari wisatawan. Tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan keindahan dan keramah tamahan mendapat penilaian tinggi. Tingkat kepuasan wisatawan dengan nilai terendah adalah berdasarkan kebersihan. Tingkat kepuasan tentang kebersihan dipengaruhi oleh kesadaran pengunjung tentang tidak membuang sampah sembarangan atau pada tempatnya sehingga berpengaruh terhadap keadaan lingkungan objek wisata

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat terlihat bahwa sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap implementasi Sapta Pesona di kawasan wisata. Sehingga fokus kajian dalam penelitian ini mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan Wisata Cihampelas Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan menggunakan analisis deskriptif, sedangkan untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan terhadap kawasan wisata Cihampelas Bandung, menggunakan skala likert. Adapun skala yang diukur menggunakan sapta pesona yang dijabarkan dalam 7 (tujuh) dimensi yaitu: keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah tamahan, dan kesenangan/kenangan (Putri & Ariani, 2011). Seluruh variabel yang digunakan diukur dengan skala likert, untuk memperoleh data interval. Skala likert ialah skala yang terdiri dari pernyataan yang mengungkapkan suatu hal dari yang sangat baik sampai yang tidak baik terhadap suatu objek tertentu yang hasilnya nanti akan dijumlahkan (Cooper & Schindler, 2011).

Untuk mempermudah menyusun deskripsi dan mempermudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan pengolahan statistik deskriptif. Pengolahan statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan nilai rata-rata hitung sebagai acuan untuk menetapkan klasifikasi kategori penilaian. Perhitungan rata-rata digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari butir-butir pernyataan dalam rangka menggambarkan kondisi dari masing-masing variabel yang diteliti. Klasifikasi kategori penilaian dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan jumlah skala pengukuran yang dipergunakan, yaitu sebanyak lima klasifikasi. Berikut ini disajikan persamaan untuk menghitung panjang kelas pada setiap interval (Supangat, 2007):

$$P = \frac{X_{\max} - X_{\min}}{b} = \frac{R}{b}$$

Keterangan:

- P** = Panjang Kelas setiap Interval
 $X_{\max}$ = Nilai Maksimum
 $X_{\min}$ = Nilai Minimum
R = Rentang
b = Banyak Kelas

Berdasarkan hasil perhitungan panjang kelas setiap interval, pada tabel 4 disajikan klasifikasi kategori penilaian terhadap nilai rata-rata hitung, sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Kategori Penilaian.

Nilai Rata-rata Hitung	Kategori
1.00 – 1.79	Sangat tidak baik
1.80 – 2.59	Tidak baik
2.60 – 3.39	Sedang
3.40 – 4.19	Baik
4.20 – 5.00	Sangat sangat baik

Analisis deskriptif dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel yang diteliti. Untuk mengetahui sebaran jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan atau pernyataan maka dilakukan perhitungan dengan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah responden keseluruhan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Jumlah responden yang mengisi kuesioner secara lengkap sebanyak 105 orang yang merupakan wisatawan yang telah mengunjungi kawasan wisata Cihampelas Bandung. Berdasarkan kelompok umur, wisatawan yang menjadi responden, paling banyak berusia antara 17 sampai 25 tahun yaitu sebanyak 33 %, diikuti oleh responden yang berusia antara 36 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 28 % . Responden yang paling sedikit adalah responden dari kelompok usia lebih dari 55, yaitu sebanyak 4 %.

Berdasarkan asal kotanya, responden yang paling banyak adalah yang berasal dari luar kota Bandung tetapi masih di Jawa Barat yaitu 30%, sedangkan responden yang jumlahnya paling sedikit adalah yang berasal kota di luar pulau Jawa ada sebanyak 21%. Berdasarkan tingkat kunjungan ke kawasan wisata Cihampelas Bandung, wisatawan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini adalah yang sudah 2 (dua) kali berkunjung, 29 %, sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang telah berkunjung lebih dari 3 (tiga) kali berkunjung.

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan Wisata Cihampelas Kota Bandung

Berdasarkan analisis data, tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas sapta pesona di kawasan wisata Cihampelas kota Bandung adalah sebagai berikut

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan Wisata Cihampelas Kota Bandung

No	Dimensi Sapta Pesona	Nilai	Kategori
1	Keamanan	4,05	Baik
2	Ketertiban	3,88	Baik
3	Kebersihan	3,68	Baik
4	Kesejukan	3,89	Baik
5	Keindahan	3,72	Baik
6	Keramahmatan	4,15	Baik

7	Kenangan	4,04	Baik
Nilai rata-rata		3,92	Baik

Berdasarkan tabel 1 di atas, secara keseluruhan, tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas sapta pesona di kawasan wisata Cihampelas kota Bandung, rata-sata bernilai 3,92, artinya wisatawan yang menjadi responden pada penelitian ini menilai tingkat kepuasan pada kualitas Sapta Pesona di kawasan wisata Cihampelas ini adalah baik. Dari ke-tujuh dimensi sapta pesona tersebut, rata-rata tertinggi ada pada dimensi keramah tamahan dengan nilai 4,15 sedang rata rata terendah adalah pada dimensi kebersihan yaitu 3,68.

Menurut Sugianti (2021), dalam sapta pesona, bersih merupakan kondisi di mana suatu tempat atau barang berada pada keadaan yang baik, terbebas dari kotoran atau mencerminkan keadaan yang bersih dan nyaman sedangkan keramah tamahan merupakan sikap seseorang kepada orang lain yang mencerminkan keakraban, sopan dalam berkomunikasi dan saling menghormati. Walaupun nilainya berbeda, baik dimensi keramahtamahan maupun dimensi kebersihan masih ada pada kategori kepuasan yang sama yaitu kategori baik.

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap dimensi Keamanan di Kawasan Wisata Cihampelas Bandung

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wasatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap dimensi keamanan di kawasan wisata Cihampelas Bandung.

Tabel 2. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap unsur Sapta Pesona di kawasan wisata Cihampelas kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya merasakan rasa aman dimanaapun saya berada selama melakukan kunjungan	f	30	64	10	0	1	105	440	4,19	Baik
		%	28,57%	60,95%	9,52%	0,00%	0,95%	100,00%			
2	Saya merasa masyarakat dan wisatawan yang ada tidak mengganggu kenyamanan saya dalam melakukan kunjungan	f	27	66	7	5	0	105	432	4,11	Baik
		%	25,71%	62,86%	6,67%	4,76%	0,00%	100,00%			
3	Saya tidak merasakan dan tidak melihat adanya pemaksaan yang dilakukan oleh pedagang	f	19	58	20	8	0	105	404	3,85	Baik
		%	18,10%	55,24%	19,05%	7,62%	0,00%	100,00%			
Rata-rata									1.276	4,05	Baik

Berdasarkan tabel 2 di atas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi keamanan di kawasan wisata Cihampelas Bandung rata rata nilainya adalah 4,05 yang berarti kategori penilaian baik. Dari 3 (tiga) indikator yang dinilai, penilaiannya wisatawan terhadap ke-3 (tiga) indikator hanya satu indikator di mana ada wisatawan yang memberi penilaian sangat tidak baik,

yaitu indikator: Saya merasakan rasa aman di mana pun saya berada selama melakukan kunjungan. 2 (dua) indikator yang lain yaitu rentang penilaiannya ada di antara sangat baik, baik, cukup dan kurang baik saja. Penilaian dengan kategori sangat baik yang paling tinggi adalah pada indikator: Saya merasakan rasa aman di mana pun saya berada selama melakukan kunjungan yaitu 28.57 %, sedangkan yang terendah adalah pada indikator: Saya tidak merasakan dan tidak melihat adanya pemaksaan yang dilakukan oleh pedagang (18,10 %)

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap dimensi Ketertiban di Kawasan wisata Cihampelas Bandung

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wasatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap dimensi ketertiban di kawasan wisata Cihampelas Bandung.

Tabel 3. Tingkat kepuasan wisatawan dimensi ketertiban di kawasan wisata Cihampelas kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya merasakan ketertiban yang berasal dari pelayanan yang saya dapat selama berkunjung	f	25	60	17	2	1	105	421	4,01	Baik
		%	23,81%	57,14%	16,19%	1,90%	0,95%	100,00%			
2	Saya merasa bangunan dan lingkungan ditata teratur dan rapi	f	16	58	26	5	0	105	400	3,81	Baik
		%	15,24%	55,24%	24,76%	4,76%	0,00%	100,00%			
3	Saya tidak merasakan dan melihat orang yang berdesakan atau berebut mendapat atau membeli sesuatu yang diperlukan	f	18	59	20	7	1	105	401	3,82	Baik
		%	17,14%	56,19%	19,05%	6,67%	0,95%	100,00%			
	Rata-rata								1.222	3,88	Baik

Berdasarkan tabel 3 di atas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi ketertiban di kawasan wisata Cihampelas rata rata nilainya adalah 3,88 dan masuk pada kategori baik. Dari 3 (tiga) indikator yang dinilai, indikator yang paling banyak dinilai dengan kategori sangat baik adalah indikator: Saya merasa ketertiban yang berasal dari pelayanan yang saya dapat selama berkunjung (23,81 %). Sedangkan indikator yang paling sedikit dinilai dengan kategori sangat baik adalah indikator: saya merasa bangunan dan lingkungan ditata teratur dan rapih (17,14 %).

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap Dimensi Kebersihan di Kawasan wisata Cihampelas Bandung

Tabel 4. Tingkat kepuasan wisatawan dimensi kebersihan di kawasan wisata Cihampelas kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya menikmati suasana yang bersih selama berada di lingkungan objek wisata	f	19	58	25	3	0	105	408	3,89	Baik
		%	18,10%	55,24%	23,81%	2,86%	0,00%	100,00%			
2	Saya merasa mudah mendapatkan/menemukan toilet/ w.c umum	f	17	42	31	14	1	105	375	3,57	Baik
		%	16,19%	40,00%	29,52%	13,33%	0,95%	100,00%			
3	Saya merasa fasilitas umum terutama toilet bersih dan memadai	f	13	41	35	13	3	105	369	3,46	Baik
		%	12,38%	39,05%	33,33%	12,38%	2,86%	100,00%			
4	Saya merasakan dan melihat bahwa sajian makanan dan minuman bersih dan sehat	f	10	67	27	1	0	105	401	3,82	Baik
		%	9,52%	63,81%	25,71%	0,95%	0,00%	100,00%			
Rata - Rata									1.553	3,69	Baik

Berdasarkan tabel 4 di atas, pada dimensi kebersihan, ada 4 (empat) indikator yang dinilai wisatawan, dari ke-4 (empat) indikator tersebut, rata-rata penilai wisatawan adalah 3,82 yang termasuk dalam kategori baik. Indikator yang paling tinggi nilai rata-ratanya adalah indikator: Saya menikmati suasana yang bersih selama berada di lingkungan objek wisata dengan nilai rata-rata 3,89 sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah indikator: Saya merasa fasilitas umum terutama toilet bersih dan memadai, dengan nilai rata-rata 3,46. Ada 2 indikator di mana ada wisatawan yang memberi nilai sangat tidak baik yaitu indikator: Saya merasa mudah mendapatkan/menemukan toilet/wc umum” 1 orang, dan indikator: Saya merasa fasilitas umum terutama toilet bersih dan memadai 3 orang.

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap Dimensi Kesejukan di Kawasan wisata Cihampelas Bandung

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wisatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap dimensi kesejukan di kawasan wisata Cihampelas Bandung.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Wisatawan Dimensi Kesejukan di Kawasan Wisata Cihampelas Kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya menikmati suasana sejuk, tenang, dan damai selama mengadakan kunjungan	f	30	62	12	1	0	105	436	4,15	Baik
		%	28,57%	59,05%	11,43%	0,95%	0,00%	100,00%			
2	Saya merasakan dan melihat penghijauan dan tanaman dengan jumlah cukup memadai	f	20	51	29	5	0	105	401	3,82	Baik
		%	19,05%	48,57%	27,62%	4,76%	0,00%	100,00%			
3	Saya merasakan dan melihat penghijauan dan tanaman di lingkungan kawasa wisata telah tertata dengan baik	f	15	47	40	3	0	105	389	3,70	Baik
		%	14,29%	44,76%	38,10%	2,86%	0,00%	100,00%			
									1.226	3,89	Baik

Berdasarkan tabel 5 di atas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi kesejukan di kawasan wisata cihampelas rata rata nilainya adalah 3,89 yang berarti ada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,89. Indikator dengan penilaian pada kategori sangat baik, paling tinggi adalah indikator: Saya menikmati suasana sejuk tenang dan damai selama mengadakan kunjungan (28,57 %), sedangkan indikator dengan penilaian pada kategori sangat baik paling rendah adalah indikator: Saya merasa dan melihat penghijauan dan tanaman di lingkungan wisata telah tertata dengan baik dengan persentase jawaban responden 14,29 %.

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap Dimensi Keindahan di Kawasan wisata Cihampelas Bandung

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wisatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap dimensi keindahan di kawasan wisata Cihampelas Bandung.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Wisatawan Dimensi Keindahan di Kawasan Wisata Cihampelas kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata-rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya menikmati keindahan baik dari karya manusia, penataan sarana prasarana, fasilitas pelayanan masyarakat, maupun keadaan alam	f	16	51	38	0	0	105	398	3,79	Baik
		%	15,24 %	48,57 %	36,19 %	0,00%	0,00%	100,00 %			
2	Saya merasakan dan melihat bahwa penataan lingkungan teratur, tertib dan serasi baik mengenai prasarana, sarana, penggunaan tata warna yang serasi, selaras dengan lingkungan	f	8	62	31	4	0	105	389	3,70	Baik
		%	7,62%	59,05 %	29,52 %	3,81%	0,00%	100,00 %			
3	Saya merasakan dan melihat bahwa keindahan objek dan daya tarik wisata dalam tatanan yang alami dan harmoni terjaga dengan baik	f	14	49	35	7	0	105	385	3,67	Baik
		%	13,33 %	46,67 %	33,33 %	6,67%	0,00%	100,00 %			
									1.172	3,72	Baik

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi keindahan di kawasan wisata Cihampelas rata rata nilainya adalah 3,72 dan ini masuk pada kategori baik. Ada 3 (tiga) indikator penilaian untuk dimensi keindahan ini ke-tiga indikator ini dinilai baik oleh wisatawan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator: Saya menikmati keindahan baik dari karya manusia, penataan sarana prasarana, fasilitas, pelayanan masyarakat maupun keadaan alam dengan nilai 3,79, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator: Saya merasakan dan melihat bahwa keindahan objek wisata dan daya tarik wisata dalam tatanan yang alami dan harmoni terjaga dengan baik dengan nilai 3,67.

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap Dimensi Keramahtamahan di Kawasan wisata Cihampelas Bandung

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wisatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap dimensi keramahtamahan di kawasan wisata Cihampelas Bandung.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Wisatawan Dimensi Keramahtamahan di Kawasan Wisata Cihampelas kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya merasakan keramahan masyarakat sehingga menciptakan kesan bahwa mereka dapat diterima di lingkungan objek wisata	f	29	62	12	2	0	105	433	4,21	Baik
		%	27,62%	59,05%	11,43%	1,90%	0,00%	100,00%			
2	Saya merasakan dan melihat masyarakat bersikap sebagai tuan rumah yang baik dan rela membantu wisatawan	f	33	57	13	2	0	105	437	4,16	Baik
		%	31,43%	54,29%	12,38%	1,90%	0,00%	100,00%			
3	Saya merasakan dan melihat masyarakat sekitar menunjukkan sikap menghargai dan toleransi terhadap wisatawan	f	32	63	6	4	0	105	438	4,17	Baik
		%	30,48%	60,00%	5,71%	3,81%	0,00%	100,00%			
									1.308	4,18	Baik

Berdasarkan tabel 7 di atas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi keramahtamahan di kawasan wisata Cihampelas Bandung untuk 3 (tiga) indikator yang diukur, rata rata nilainya ada pada kategori baik, dengan nilai 4,18. Hal ini berarti penilaian wisatawan terhadap ke-3 indikator dalam dimensi keramahtamahan adalah baik. Indikator dimensi keramahtamahan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator: Saya merasa keramahtamahan masyarakat sehingga menciptakan kesan bahwa mereka dapat diterima di lingkungan objek wisata adalah indikator dengan rata-rata penilaian tertinggi. Sedangkan indikator dengan rata-rata penilai terendah pada dimensi keramahtamahan ini adalah indikator: Saya merasa dan melihat masyarakat bersifat sebagai tuan rumah yang baik dan rela membantu wisatawan.

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap Dimensi Kenangan di Kawasan wisata Cihampelas Bandung

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wisatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap dimensi kenangan di kawasan wisata Cihampelas Bandung.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Dimensi Kenangan di Kawasan Wisata Cihampelas Kota Bandung

No	Indikator		Skor Jawaban Responden					Total	Total Skor	Rata rata	Kategori
			5	4	3	2	1				
1	Saya mendapat kenangan yang indah, penuh makna dan mendalam setelah melakukan kunjungan	f	24	63	15	3	0	105	423	4,03	Baik
		%	22,86%	60,00%	14,29%	2,86%	0,00%	100,00%			
2	Tersedia sajian makanan dan minuman khas lokal yang bersih, sehat dan menarik	f	23	65	11	6	0	105	420	4,00	Baik
		%	21,90%	61,90%	10,48%	5,71%	0,00%	100,00%			
3	Tersedia cinderamata yang menarik, unik/khas, serta mudah dibawa	f	25	66	12	2	0	105	429	4,09	Baik
		%	23,81%	62,86%	11,43%	1,90%	0,00%	100,00%			
4	Cinderamata yang dibeli dibungkus/dikemas dengan kemasan yang menarik	f	25	63	12	5	0	105	423	4,03	Baik
		%	23,81%	60,00%	11,43%	4,76%	0,00%	100,00%			
									1.695	4,04	Baik

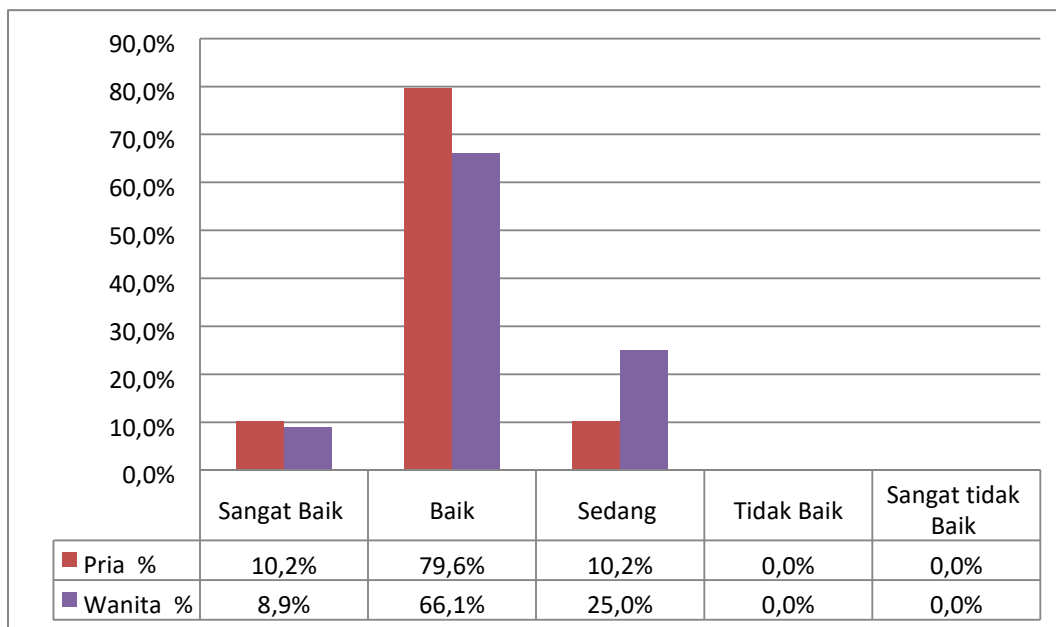
Berdasarkan tabel 8 di atas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi kenangan di kawasan wisata Cihampelas, rata rata nilainya adalah 4,04 artinya semua wisatawan yang menjadi responden menilai dimensi kenangan dari kawasan wisata Cihampelas Bandung ini adalah baik. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator tersedianya cinderamata yang menarik unik/khas serta mudah dibawa. Sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator tersedianya sajian makanan dan minuman khas lokal yang bersih sehat dan menarik. Walaupun demikian kedua indikator tersebut penilaiannya masih ada di kategori baik.

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan wisata Cihampelas Bandung Berdasarkan Jenis kelamin

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wasatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap kulaitas sapta pesonan di kawasan wisata Cihampelas Bandung, berdasarkan jenis kelamin

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan Wisata Cihampelas Bandung berdasarkan jenis kelamin

No	PRESEPSI TERHADAP SAPTA PESONA	Jenis kelamin			
		Pria		Wanita	
		f	%	f	%
1	Sangat Baik	5	10,2%	5	8,9%
2	Baik	39	79,6%	37	66,1%
3	Sedang	5	10,2%	14	25,0%
4	Tidak Baik	0	0,0%	0	0,0%
5	Sangat tidak Baik	0	0,0%	0	0,0%
Jumlah		49	100,0%	56	100,0%



Gambar 2 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan Wisata Cihampelas Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin

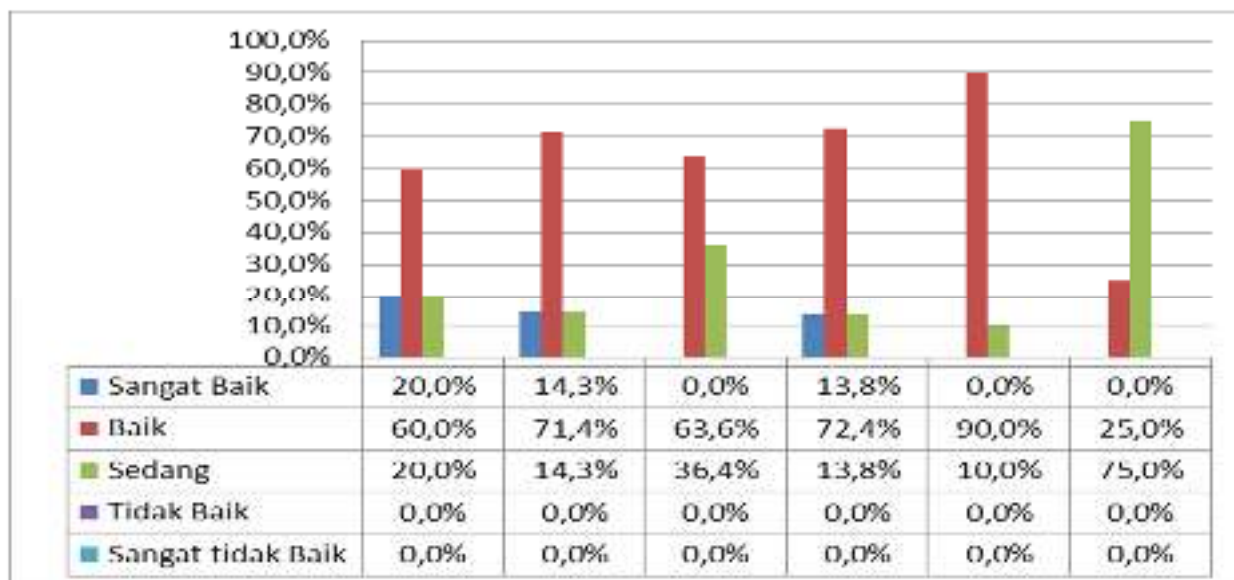
Berdasarkan tabel 9 tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas sapta pesona di kawasan wisata Cihampelas Bandung berdasarkan jenis kelamin, persentasi wisatawan pria yang menilai kualitas Sapta Pesona di kawasan wisata Cihampelas Bandung adalah sangat baik, ada 10,2 %, sedangkan wisatawan wanita hanya 8,9 %. Baik pada wisatawan pria maupun pada wisatawan wanita, persentasi penilaian yang paling tinggi terhadap kualitas sapta pesona di kawasan wisata Cihampelas Bandung ini adalah pada kategori baik, di mana wisatawan pria ada sebanyak 79,6 % sedangkan wisatawan wanita ada sebanyak 66,1 %. Penilai tertendah terhadap kualitas Sapta Pesona di kawasan wisata Cihampelas Bandung dari wisatawan pria maupun wisatawan wanita adalah pada kategori sedang, di mana wisatawan wanita persentasinya lebih besar dibanding wisatawan pria. Wisatawan pria maupun wisatawan wanita tidak ada yang memberi nilai bahwa kualitas Sapta Pesona di kawasan wisata Cihampelas Bandung adalah tidak baik dan atau sangat tidak baik.

Tingkat kepuasan Wisatawan Terhadap kualitas Sapta Pesona di Kawasan wisata Cihampelas Bandung berdasarkan kelompok umur

Berikut adalah tabel tingkat kepuasan wasatawan yang menjadi responden pada penelitian ini terhadap kualitas sapta pesonan di kawasan wisata Cihampelas Bandung, berdasarkan kelompok umur.

Tabel 10. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas Sapta pesona di kawasan wiata Cihampelas berdasarkan kelompok umur

No	PRESEPSI TERHADAP SAPTA PESONA	Kelompok Umur Umur											
		<17 Tahun		17 - 25 tahun		26 - 35 tahun		36 - 45 tahun		46 - 55 tahun		> 56 tahun	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Sangat Baik	1	20,0%	5	14,3%	0	0,0%	4	13,8%	0	0,0%	0	0,0%
2	Baik	3	60,0%	25	71,4%	14	63,6%	21	72,4%	9	90,0%	1	25,0%
3	Sedang	1	20,0%	5	14,3%	8	36,4%	4	13,8%	1	10,0%	3	75,0%
4	Tidak Baik	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
5	Sangat tidak Baik	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Jumlah		5	100,0%	35	100,0%	22	100,0%	29	100,0%	10	100,0%	4	100,0%



Gambar 3 Grafik Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas Sapta pesona di kawasan wisata Cihampelas Bandung berdasarkan kelompok umur

Berdasarkan kelompok umur, penilaian terhadap kualitas sapta pesona kawasan wisata Cihampelas Bandung yang paling tinggi pada setiap kelompok umur adalah pada kategori baik. Kelompok umur dengan penilaian kategori baik tertinggi adalah kelompok umur 45 -55 tahun dengan nilai 90 %. Dengan kata lain 90 % wisatawan kelompok umur 45 – 55 tahun menilai kualitas sapta pesona kawasan wisata Cihampelas Bandung adalah baik.

Kelompok umur yang paling sedikit menilai bahwa kualitas sapta pesona di kawasan Cihampelas Bandung baik adalah kelompok umur yang lebih dari 56 tahun. Penilaian sangat baik hanya diberikan oleh 3 kelompok umur, yaitu wisatawan kelompok umur kurang dari 17 tahun (20,0%), kelompok Umur 17 – 25 tahun (14,3 %) dan kelompok umur 35 – 45 tahun (13,8 %). Sedangkan wisatawan kelompok umur 26 – 35 tahun, wisatawan kelompok umur 46-55 tahun dan wisatawan kelompok umur lebih dari 56 tahun, tak seorangpun yang memberi penilaian sangat baik.

SIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Sapta Pesona sudah diterapkan di kawasan wisata Cihampelas Bandung. Adapun tingkat kepuasan wisatawan terhadap ke 7 aspek Sapta Pesona yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah tamahan, dan kenangan adalah baik dengan nilai 3,92 sesuai rerata penilaian tingkat kepuasan. Sedangkan penilaian wisatawan dengan jenis kelamin pria lebih banyak menyatakan penilaian yang baik dan sangat baik dibandingkan dengan wisatawan berjenis kelamin wanita dalam Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sapta Pesona di Kawasan Wisata Cihampelas Bandung berdasarkan jenis kelamin. Saran untuk penelitian selanjutnya agar hasil penelitian ini dapat berdaya guna, sebaiknya dilakukan penelitian yang menelaah lebih khusus tentang salah satu unsur terkait Sapta Pesona. Penelitian khusus mengenai unsur keamanan yang menempati posisi tertinggi ataupun yang terendah berdasarkan penelitian ini layak dilakukan karena hal

tersebut dapat menjadi rekomendasi peningkatan implementasi Sapta Pesona terutama di kawasan wisata Cihampelas

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, S. (2015). *Tourism marketing*: Media Pressindo.
- Atmoko, T. P. H. (2014). Strategi pengembangan potensi desa wisata Brajan kabupaten Sleman. *Media Wisata*, 12(2).
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*'. McGraw-Hill. *Americas, New York*.
- Hadi, W., & Widyaningsih, H. (2021). Persepsi Wisatawan Dengan Sapta Pesona Di Candi Ijo Desa Sambirejo, Prambanan, Sleman. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 12(1), 39-48.
- Hamzah, F., & Utomo, E. T. (2016). Implementasi sapta pesona pada Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 118-128.
- Hendriyati, L. (2020). Upaya masyarakat Di Desa wisata penglipuran dalam menjalankan sapta pesona. *Journal Of Tourism and Economic*, 3(1), 49-57.
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal bisnis dan Manajemen*, 5(1).
- Namira, M. F., Wipranata, B. I., & Tjung, L. J. (2021). Evaluasi Dan Peningkatan Pengelolaan Skywalk Sebagai Destinasi Wisata (Studi Kasus: Kawasan Cihampelas, Kota Bandung, Jawa Barat). *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 3(2), 3345-3358.
- Nasution, L., Anom, S., & Karim, A. (2020). Pengaruh Program Sapta Pesona Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Objek Wisata T-Gardendi Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 211-230.
- Putri, T., & Ariani, M. (2011). Penerapan Sadar Wisata dan Penguatan Citra Wisata Melalui Penanaman Tanaman Upakara di Kerambitan Kabupaten Tabanan. *Jurnal Udayana Mengabdi*, 10(2), 90-94.
- Riawan, A., & Indraphrasta, D. E.-A. (2017). The Role Of Sapta Pesona Wisata In Increasing The Revenue Of Tourism Industry Entrepreneurs At The South Bantul Beaches. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 8(2).
- Sugiarti, T., & Fikri, M. A. (2021). Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Sapta Pesona Wisata Air Terjun Sedudo. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 5(1), 245-256.
- Supangat, A. (2007). *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.