

## PENGARUH ATRAKSI DAN AMENITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DESTINASI WISATA PANTAI MAPAK INDAH KOTA MATARAM

Oleh

Ni Putu Shinta Puspitasari<sup>1</sup>, I Ketut Bagiastra<sup>2</sup>, Ida Nyoman Tri Darmaputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : <sup>1</sup>[puspitasariniputushinta@gmail.com](mailto:puspitasariniputushinta@gmail.com), <sup>2</sup>[bagiastraktut@gmail.com](mailto:bagiastraktut@gmail.com),

<sup>3</sup>[idanyomantridarmaputra@gmail.com](mailto:idanyomantridarmaputra@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 29-10-2024

Revised: 31-10-2024

Accepted: 03-11-2024

### Keywords:

Atraksi, Amenitas,  
Kepuasan, Destinasi

**Abstract :** Pantai Mapak Indah merupakan salah satu destinasi wisata yang terletak di Kota Mataram, Lombok, Nusa Tenggara Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis signifikansi pengaruh dari atraksi dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata Pantai Mapak Indah, Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dalam penyelesaiannya. Penelitian ini berlokasi di Pantai Mapak Indah dengan menggunakan kuisioner sebagai alat dalam pengumpulan data khususnya dalam survey kepuasan wisatawan yang pernah ataupun sedang berkunjung ke destinasi yang disebar kepada 86 responden. Data populasi yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data kunjungan wisatawan oleh Pokdarwis Pantai Mapak Indah, sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Atraksi ( $X_1$ ) dan Amenitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pengunjung ( $Y$ ) di Pantai Mapak Indah. dibuktikan dengan hasil uji  $R$  square dengan hasil variabel atraksi dan amenitas mempengaruhi 70,8% kepuasan pengunjung, sehingga hanya 29,2% dari variabel lain yang tidak ada di penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Demikian berdasarkan keseluruhan data dan uji analisis maka dapat disimpulkan bahwa atraksi dan amenitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 70,8%, sehingga peningkatan dalam setiap aspek atraksi dan amenitas akan berpotensi meningkatkan kepuasan pengunjung pada Pantai Mapak Indah.

---

## PENDAHULUAN

Pantai Mapak Indah merupakan salah satu objek wisata yang terletak di Kota Mataram. Pantai Mapak Indah memiliki cukup potensi untuk dikembangkan, karena memiliki restoran atau cafe yang berada di pesisir pantainya dengan menjual berbagai menu makanan dan minuman. Selain itu Pantai Mapak Indah juga memiliki daya tarik konservasi penyu yang menawarkan beberapa edukasi wisata kepada wisatawan yang berkunjung. Selain dua atraksi tersebut, Pantai Mapak Indah juga memiliki satu daya tarik yang baru saja dikembangkan yaitu camping ground,

wisata camping ground ini sudah menarik minat beberapa wisatawan yang mengetahuinya. Keberadaan Atraksi edukasi atau konservasi penyu pada objek wisata ini didominasi oleh siswa sekolah atau akademisi, Pantai Mapak Indah telah bekerja sama dengan travel edukasi yaitu travel agent yang bergerak dalam bidang edukasi yang biasanya membawa wisatawan yang berasal dari sekolah-sekolah di Lombok, khususnya di Kota Mataram.

Dalam pengembangannya, pariwisata memiliki 4 komponen yang harus dimiliki oleh destinasi wisata dalam pengembangannya, 4 komponen yang menjadi pondasi itu yaitu Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ansilari. Dalam penelitian ini berkhusus pada komponen atraksi dan amenitas, karena kedua komponen tersebut merupakan hal utama yang secara langsung berhubungan dengan pemenuhan ekspektasi dan kebutuhan pengunjung pada destinasi, selain itu juga dikarenakan aksesibilitas dan ansilari pada destinasi ini sudah cukup memadai. Atraksi merupakan suatu komponen utama yang tentunya mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung, Roger dan Slinn dalam (Abdulhaji & Yusuf, 2016) menyatakan bahwa atraksi merupakan sesuatu yang terdapat di tempat wisata yang menjadi daya tarik untuk dikunjungi. Atraksi ini terdiri dari atraksi budaya, alam dan buatan. kedepannya diharapkan pelaku wisata dapat menginovasi dan mengembangkan potensi yang sudah ada pada destinasi guna menambah daya tarik wisatawan untuk berkunjung.

Kepuasan pengunjung dapat memberikan manfaat bagi destinasi diantaranya yaitu memberikan kesan yang baik bagi pengunjung sehingga terjadinya pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan dapat membentuk suatu rekomendasi baik dari satu pengunjung ke pengunjung lainnya yang menguntungkan, reputasi destinasi yang baik dan laba yang meningkat. Menurut Kotler dan Keller (2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama dari setiap pengembangan objek wisata untuk mengetahui permasalahan yang ada agar segera di evaluasi dan juga untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan atau suatu produk.

## LANDASAN TEORI

Suatu tempat dapat dikembangkan menjadi sebuah destinasi wisata terutama perlu memenuhi 4 (empat) komponen kepariwisataan yang disebut 4A, yakni Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ansilari (Sugiyama, 2014).

Atraksi yang merupakan komponen utama sebagai daya tarik sebuah destinasi yang dinikmati oleh wisatawan. Atraksi ini terdiri dari 3 bagian yaitu atraksi budaya, atraksi alam dan atraksi buatan, yang dimana potensi atraksi ini akan ditemukan pada lokasi yang memiliki salah satu dari 3 atraksi yang ada.

Aksesibilitas yang terdiri dari sarana serta infrastruktur yang menunjang suatu destinasi. Sehingga aksesibilitas yang dimaksudkan antara lain akses jalan menuju destinasi, papan penunjuk arah hingga ketersediaan akses telekomunikasi yang dapat mempermudah wisatawan dalam mengakses destinasi serta menunjang kebutuhan wisatawan selama menuju destinasi. Amenitas merupakan komponen yang cukup penting dalam sebuah destinasi karena dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan saat berada di sebuah destinasi. Amenitas ini terdiri dari sarana akomodasi seperti penginapan, restoran atau tempat makan dan minum, serta fasilitas umum lainnya yang mendukung kegiatan wisata seperti toilet umum, tempat ibadah, tempat parkir, fasilitas kesehatan, ATM dan fasilitas umum lainnya.

Ansilari yang berkaitan dengan kelembagaan atau organisasi yang mengelola sebuah destinasi. Jika keberadaan organisasi atau kelembagaan yang dimaksud dalam komponen ini

berjalan dengan baik, nantinya akan memberikan manfaat serta dampak yang positif terhadap keberlangsungan destinasi.

Manajemen destinasi pariwisata menurut Butler (1991) meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta pengendalian sumber daya yang dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan serta dapat meningkatkan nilai ekonomi, sosial dan lingkungan pariwisata. Butler menjelaskan bahwa pentingnya mengelola destinasi pariwisata secara terpadu dan bertanggung jawab, dengan memperhatikan kebutuhan wisatawan, masyarakat setempat, dan lingkungan.

Amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi. Menurut Yoeti (2003:56) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Sehingga dalam hal ini, tidak jarang wisatawan berminat untuk mengunjungi suatu destinasi karena tertarik akan kemudahan yang didapatkan melalui fasilitas pada destinasi tersebut.

Atraksi wisata adalah salah satu daya tarik yang memiliki nilai tersendiri dan mampu menarik para wisatawan agar mau berkunjung ke tempat tujuan daerah wisata, Suwena dan Widyatmaja (2017:279). Modal atraksi yang menarik kedatangan wisatawan ini terbagi menjadi 3 jenis yaitu

1. Natural Resources (atraksi wisata alam).
2. Atraksi wisata budaya.
3. Atraksi buatan manusia itu sendiri.

Menurut (Yoeti, 2002) menyatakan bahwa daya tarik wisata harus memiliki tiga unsur yaitu:

1. Something to see
2. Something to do
3. Something to buy

Kotler dan Keller (dalam Dr. Sudaryono 2016: 79) mengatakan bahwa kepuasan wisatawan adalah perasaan wisatawan, baik itu berupa kesenangan atau ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah wisata dengan harapan wisatawan atas fasilitas tersebut. Artinya kepuasan itu merupakan perbandingan antara kinerja dan harapan, jika kinerja produk yang dirasakan lebih tinggi dari harapan maka wisatawan akan puas atau senang, sebaliknya apabila kinerja suatu produk tidak sesuai dengan harapan maka wisatawan akan kecewa.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Jenis metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Metode penelitian ini adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Penelitian ini berlokasi di Pantai Mapak Indah, Kota Mataram dengan menggunakan kuisioner sebagai alat dalam pengumpulan data khususnya dalam survey kepuasan wisatawan yang pernah ataupun sedang berkunjung ke destinasi.

Data populasi yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data kunjungan wisatawan oleh Pokdarwis Pantai Mapak Indah, sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan jumlah rata-rata populasi dengan menggunakan rumus slovin.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan alat bantu perhitungan statistic non parametric sampel yakni aplikasi SPSS versi 25.

### Identifikasi Variabel

Sesuai judul yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengaruh atraksi dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata Pantai Mapak Indah, Kota Mataram, maka pengelompokan variabel yang digunakan adalah variabel bebas (X1, X2) dan variabel terikat (Y) dengan penjelasan sebagai berikut :

#### 1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu atraksi (X1) dan amenitas (X2).

#### 2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya yang sifatnya bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung (Y).

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang digunakan adalah Personally Administered Questionnaires yaitu metode pengumpulan data yang dapat mengumpulkan data dalam waktu singkat (Sekaran, 2000: 279). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Observasi, cara ini digunakan untuk memungkinkan peneliti memahami perilaku dan interaksi manusia secara langsung, tanpa campur tangan atau intervensi. Sehingga hal ini penting digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan oleh peneliti.
- 2) Penyebaran Angket yang merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi kesepakatan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018:124). Angket ini digunakan karena dianggap teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden..
- 3) Studi Dokumentasi, peneliti dapat mengidentifikasi pola jangka panjang melalui studi dokumentasi ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Dari Tabel analisis linear berganda

$A = 0.179$  artinya merupakan nilai konstanta, jika nilai  $X1, X2 = 0$  maka nilai kepuasan pengunjung  $= 0.179$

$b1 = 0,245$  artinya dimensi variable atraksi (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa jika variable atraksi (X1) mengalami kenaikan sebesar 1% maka variable kepuasan pengunjung (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,245 atau 24,5% .

$b2 = 0,682$  artinya dimensi variable amenitas (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa jika variable amenitas (X2) mengalami kenaikan sebesar 1% maka variable kepuasan pengunjung (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,682 atau 68,2% .

Dilakukan uji t yang bertujuan untuk menguji signifikan hubungan dan pengaruh secara parsial (sendiri) dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan nilai t hitung dari setiap variabel ialah Atraksi  $X1=3,309$  dan Amenitas  $X2=8,555$  dimana nilai signifikan dari Atraksi  $X1=0,001$  dan Amenitas  $X2=0,000$  yang artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh secara signifikan karena nilai sig lebih kecil dari 0,05. R2 atau R square yang terdapat pada tabel model summary adalah sebesar 0,708 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 70,8% sementara sisahnya 29,2% yang merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Untuk menguji signifikan hubungan dan

pengaruh secara simultan (bersamasama) antara variabel X dan variabel Y. Dilakukan uji f yang diperoleh dari hasil output regresi linear berganda, yang di dapatkan dari hasil F hitung 103,968 dengan nilai signifikan 0,000 hal ini berarti  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dikatakan Atraksi (X1) dan Amenitas (X2) secara bersamasama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y).

**Atraksi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Mapak Indah.**

Pengujian dengan menggunakan program spss dari analisis regresi linear berganda diperoleh nilai t hitung variabel Atraksi (X1) 3,309 dengan nilai probability 0,000 maka dengan ini dapat dikatakan bahwa atraksi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Karena nilai probability lebih kecil dari nilai batas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa semakin unik suatu objek wisata maka akan semakin digemari oleh para wisatawan dan akan memberikan kepuasan kepada wisatawan saat mereka berkunjung.

**Amenitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Mapak Indah**

Pengujian dengan menggunakan program spss dari analisis regresi linear berganda diperoleh nilai t hitung variabel Amenitas (X2) 8,555 dengan nilai probability 0,000 maka dengan ini dapat dikatakan bahwa amenitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Karena nilai probability lebih kecil dari nilai batas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa amenitas yang tersedia memberikan kepuasan kepada wisatawan karena dapat memenuhi kebutuhan wisatawan saat mereka berada di Pantai Mapak Indah.

**Atraksi dan Amenitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Mapak Indah.**

Analisis regresi linear berganda menggunakan spss di peroleh f hitung dari variabel Atraksi (X1) dan Amenitas (X2) ialah 103,968 dengan nilai probability 0,000 maka dengan ini dapat dikatakan bahwa atraksi dan amenitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Karena nilai probability dari setiap variabel lebih kecil dari nilai batas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa jika atraksi wisata dan amenitas yang tersedia di suatu objek wisata memadai dan dapat memenuhi apa yang wisatawan inginkan dan butuhkan maka hal itu akan berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Pantai Mapak Indah.

**PENUTUP****Kesimpulan**

1. Variabel Atraksi wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti semakin indah suatu objek wisata yang terdiri dari keunikan alam dan kesejukan alamnya akan memberikan tingkat kepuasan terhadap wisatawan saat berkunjung di Pantai Mapak Indah
2. Variabel Amenitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti fasilitas yang memadai di suatu objek wisata akan memberikan kepuasan kepada wisatawan saat berkunjung. Fasilitas yang tersedia di Pantai Mapak Indah dapat memenuhi segala kebutuhan wisatawan dari toilet, tempat makan, dan tempat parkir yang luas untuk kendaraan wisatawan.

**Saran**

1. Kepada POKDARWIS dan wisatawan untuk meningkatkan kebersihan atau sanitasi area dalam destinasi khususnya kebersihan fasilitas-fasilitas umum yang utama dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan wisatawan saat berkunjung.
2. Kepada pelaku UMKM atau bisnis untuk membenahi penataan ruang atau keseluruhan fasilitas dan produk agar terlihat lebih rapih dan dapat dinikmati secara baik oleh wisatawan.
3. Kepada POKDARWIS dan pemerintah memperhatikan untuk membenahi area pesisir pantai untuk mencegah adanya abrasi berkelanjutan sehingga tidak merusak atraksi maupun amenitas

yang ada di destinasi Pantai Mapak Indah.

4. Kepada POKDARWIS untuk meningkatkan keragaman atraksi agar wisatawan memiliki pengalaman baru saat berkunjung ke Pantai Mapak Indah.
5. Kepada POKDARWIS dan Pemerintah untuk meningkatkan ketersediaan atau kelengkapan amenitas destinasi agar memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi para wisatawan saat berkunjung ke Pantai Mapak Indah.
6. Kepada POKDARWIS untuk merancang konsep baru guna meningkatkan kualitas atraksi dan amenitas agar memiliki daya saing yang kuat sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengunjung.
7. Kepada pemerintah agar lebih memperhatikan dan membenahi kondisi destinasi baik dari segi kelayakan dan kenyamanan dalam pengembangan destinasi Pantai Mapak Indah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdulhaji, S., & Yusuf, I. S. H. (2016). Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Wisata Danau Tolire Besar di Kota Ternate. *Jurnal Penelitian Humano*, 7(2). <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2 554/19755.pdf>
- [2] Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta Althof,
- [3] Arsmawarni, E., (2020). Pengaruh Atraksi dan Amenitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Generasi Millenial Berkunjung di Wisata Gua Batu Cermin Labuan Bajo. *Jurnal Pariwisata*, 1 (2).
- [4] Kiswantoro, A., (2019). Pengaruh Sarana dan Prasarana Pendukung Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Umbul Ponggok, Klaten. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 10 (2).
- [5] Kotler, Philip & Armstrong, Gary, 2011, Principle of Marketing – 14th ed, Pearson Education, inc, New Jersey.
- [6] Maria, Sylvia et.al. (2002). Hubungan Citra toko dengan kepuasan konsumen pada pasar swalayan BP Surabaya. Unitas 11 (1).
- [7] Marpaung & Budiman. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Interventing Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *MPU PROCURATIO*, 1, 144–155.
- [8] Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010-2025.
- [9] Salamah, P., (2017). Kepuasan Pengunjung terhadap Sarana dan Prasarana Wisata di Kimal Park Bendungan TirtaShinta Wonomarto. *Journal of Planning and Policy Development*.
- [10] Saway, W, V., dkk (2021). Dampak Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pantai Pasir Putih Kabupaten Manokwari terhadap Kepuasan wisatawan berkunjung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*, 6 (1).
- [11] Sekaran, U. (2000). Research Method For Bussiness, 3rd Edition. New York: John Wiley & Sons Inc
- [12] Soebiyantoro, U. (2009). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16-22.
- [13] Sudaryono (2016) Manajemen Pemasaran. Edited by F. Sigit. Yogyakarta: Andi.
- [14] Sugiaman. (2013). Metode Riset Bisnis dan Manajemen. Edisi Pertama., Bandung: Guardaya Intimarta.
- [15] Sugiaman, A Gima (2014), Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Aset Pariwisata, Edisi 1, Guardaya Intimarta, Bandung.

- 
- [16] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
  - [17] Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2012) Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
  - [18] Ximenes, D (2020). Pengaruh Atraksi dan Amenitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Gunung Fatuleu Kabupaten Kupang. *Jurnal Pariwisata*, 1 (2).
  - [19] Yoeti, O. A. (2002). Perencanaan Strategis pemasaran daerah tujuan wisata. Jakarta: Pradnya Paramita
  - [20] Yoeti, O. A. (2003). Tour and Travel Marketing. Jakarta: Pradnya Paramita

**HALAMANINI SENGAJA DI KOSONGKAN**