

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK
WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN
TAPANULI SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperolehi Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**TAUFIK BATUBARA
NIM. 18 402 00265**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK
WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN
TAPANULI SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperolehi Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**TAUFIK BATUBARA
NIM. 18 402 00265**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK
WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN
TAPANULI SELATAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperolehi Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**TAUFIK BATUBARA
NIM. 18 402 00265**

PEMBIMBING I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hamni', is written over a horizontal line.

**Hamni Fadillah Nasution, M.Pd.
NIP. 198303172018012001**

PEMBIMBING II

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ja'far', is written over a horizontal line.

**Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN. 2004088205**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal : Lampiran Skripsi
A.n. **TAUFIK BATUBARA**

Padangsidempuan, Januari 2024
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Syahada
Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an **TAUFIK BATUBARA** yang berjudul "*ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN TAPANULI SELATAN*", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

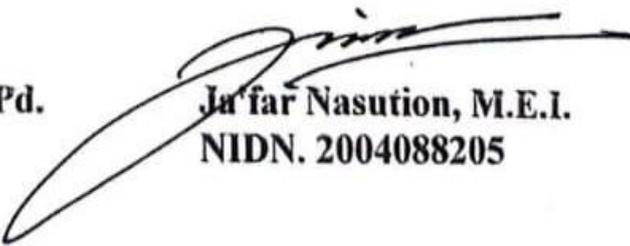
Demikianlah kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I


Hamni Fadillah Nasution, M.Pd.
NIP. 198303172018012001

PEMBIMBING II


Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN. 2004088205

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **TAUFIK BATUBARA**
NIM : 18 402 00265
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidempuan pasal 14 ayat 4 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 24 Januari 2024

Saya yang Menyatakan,



TAUFIK BATUBARA
NIM. 1840200265

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : TAUFIK BATUBARA
NIM : 18 40 200 265
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN TAPANULI SELATAN”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal: Januari-2024

yang menyatakan,



[Handwritten Signature]

TAUFIK BATUBARA
NIM. 1840200265



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : TAUFIK BATUBARA
NIM : 18 402 00265
FAKULTAS/JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK
WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN TAPANULI
SELATAN

Ketua

Delima Sari Lubis, MA
NIDN. 2012058401

Sekretaris

M. Yarham, M.H
NIDN.2009109202

Anggota

Delima Sari Lubis, MA
NIDN. 2012058401

M. Yarham, M.H
NIDN.2009109202

Indah Permatasari Siregar, M.Si.
NIDN. 2024059302

Samsuddin Muhammad, M.Si.
NIDN. 0105128603

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : 26 Januari 2024
Pukul : 14.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 70,75 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,19
Predikat : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek
Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli
Selatan

NAMA : Taufik Baatubara

NIM : 18 402 00265

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Padangsidimpuan, 28 Februari 2024
Dekan,



*Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Taufik Batubara
NIM : 18 402 00265
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan.

Latar belakang masalah penelitian ini berdasarkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat pengunjung pada Objek Wisata Aek Sijorni dalam aspek pelayanan, fasilitas, kebersihan, penetapan harga, dan oleh-oleh produk lokal yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung di Objek Wisata Aek Sijorni yang dinilai dari aspek pelayanan, fasilitas, kebersihan, penetapan harga, dan oleh-oleh produk lokal yang ada di Objek Wisata Aek Sijorni. Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan Analisis, Kepuasan, Pengunjung atau wisatawan, Objek Wisata Aek Sijorni dan teori yang berkaitan dengan tema penelitian. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan peneliti adalah sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan teknik data, dan menggunakan bahan referensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sesuai dengan hasil temuan di lapangan menyatakan. Kepuasan pengunjung dari aspek pelayanan di Objek Wisata Aek Sijorni pada saat ini sudah sangat bagus, Kepuasan pengunjung dari aspek fasilitas dan akses menuju Objek Wisata Aek Sijorni sekarang semakin baik, harga-harga yang ditetapkan di Objek Wisata Aek Sijorni masih layak dan tidak membuat harga yang mahal, dan begitu juga dengan makanan yang ada di Objek Wisata Aek Sijorni masih minim dari ciri khas daerah, dan makanan yang tersedia masih makanan yang cepat saji saja, produk yang disediakan juga masih terbilang minim dan kurang. Objek Wisata Aek Sijorni masih perlu untuk lebih ditingkatkan terutama oleh-oleh.

Kata kunci : Akses, Fasilitas, Harga, Kepuasan, Pelayanan.

ABSTRACT

Name : Taufik Batubara

Reg. Number : 18 402 00265

**Thesis Title : Analysis of Visitor Satisfaction at Aek Tourist Attractions
Sijorni, South Tapanuli Regency.**

The background to this research problem is based on the low level of satisfaction of visitors to the Aek Sijorni tourist attraction in the aspects of service, facilities, cleanliness, pricing and local product souvenirs. The aim of this research is to find out how satisfied visitors are at the Aek Sijorni Tourist Attraction as assessed from the aspects of service, facilities, cleanliness, pricing and local product souvenirs at the Aek Sijorni Tourist Attraction. The discussion of this research is related to analysis, satisfaction, visitors or tourists, the Aek Sijorni tourist attraction and theories related to the research theme. This research is qualitative research, the data sources used by researchers are primary and secondary data sources, the data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The technique for checking the validity of the data used is triangulation of data sources and techniques, and using reference materials. The results of this research show that it is in accordance with the findings in the field stated. Visitor satisfaction from the service aspect at the Aek Sijorni tourist attraction is currently very good. Visitor satisfaction from the aspect of facilities and access to the Aek Sijorni tourist attraction is now getting better. The prices set at the Aek Sijorni tourist attraction are still reasonable and do not result in high prices. expensive, and likewise the food at the Aek Sijorni tourist attraction is still lacking in regional characteristics, and the food available is still fast food only, the products provided are still minimal and lacking. The Aek Sijorni tourist attraction still needs to be further improved, especially souvenirs.

Keywords: Access, Facilities, Price, Satisfaction, Service.

خلاصة

الاسم : توفيق باتوبارا
الرقم : ١٨ ٤٠٢ ٠٠٢٦٥
عنوان الأطروحة : تحليل رضا الزائرين في مناطق الجذب السياحي في إيك سيجورني، جنوب تابانولي ريجنسي.

ترتكز خلفية مشكلة البحث هذه على انخفاض مستوى رضا زوار منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني من حيث الخدمة والمرافق والنظافة والتسعير وتذكارات المنتجات المحلية. الهدف من هذا البحث هو معرفة مدى رضا الزوار عن منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني كما تم تقييمها من جوانب الخدمة والمرافق والنظافة والأسعار والهدايا التذكارية للمنتجات المحلية في منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني. تتعلق مناقشة هذا البحث بالتحليل والرضا والزائرين أو السائحين والجذب السياحي في إيك سيجورني والنظريات المتعلقة بموضوع البحث. هذا البحث هو بحث نوعي، ومصادر البيانات المستخدمة من قبل الباحثين هي مصادر البيانات الأولية والثانوية، وتقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي جمع البيانات، والحد من البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. تقنية التحقق من صحة البيانات المستخدمة هي تثليث مصادر البيانات وتقنياتها، واستخدام المواد المرجعية. وتظهر نتائج هذا البحث أنه يتوافق مع النتائج في المجال المذكور. رضا الزوار من الجانب الخدمي في منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني جيد جدًا حاليًا. رضا الزوار من ناحية المرافق والوصول إلى منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني يتحسن الآن. الأسعار المحددة في منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني لا تزال معقولة و لا تؤدي إلى ارتفاع الأسعار الباهظة، وكذلك الطعام في منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني لا يزال يفتقر إلى الخصائص الإقليمية، كما أن الطعام المتوفر لا يزال عبارة عن وجبات سريعة فقط، ولا تزال المنتجات المقدمة ضئيلة ومنعدمة. لا تزال منطقة الجذب السياحي إيك سيجورني بحاجة إلى مزيد من التحسين، وخاصة الهدايا التذكارية.

الكلمات المفتاحية: الوصول، المرافق، السعر، الرضا، الخدمة.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kita junjungkan kepada suri tauladan umat manusia Nabi Muhammad SAW yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan, yang telah bersusah payah menyampaikan ajaran Islam kepada umatnya sebagai pedoman hidup di dunia dan untuk keselamatan di akhirat kelak.

Skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli**”, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah, di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN Syahada) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dari dosen pembimbing dan motivasi dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.A., selaku Rektor UIN Syahada Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar,

MA., selaku Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah Lubis, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra, Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Ibu Hamni Fadillah Nasution, M.Pd. selaku Pembimbing I dan bapak Ja'far Nasution, M.E.I selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.

6. Bapak kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
7. Teristimewa kepada Ayahanda Ari Marwan Batubara serta Ibunda tercinta Lenggana Daulay, S,Pd yang telah mengasuh, mendidik, membimbing dan memberikan kasih sayang, dukungan moral serta doa tulus yang selalu senantiasa mengiringi langkah peneliti. Teristimewa juga kepada saudara-saudari peneliti yang sangat peneliti sayangi dan cintai yaitu kak Jamiah Leli Mariana Batubara, bang Restu Armadi Batuabara, kak Desi Kusuma Darma Batubara, kak Yusni Atika Batubara yang selalu memberikan motivasi dan memanjatkan doa- doa mulia yang tiada henti-hentinya kepada peneliti. Serta telah menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan studidimulai dari tingkat Sekolah Dasar sampai kuliah di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Teristimewa untuk abang ipar dan keponakan peneliti yang selalu memberikan semangat bantuan materil dan motivasi kepada peneliti untuk lebih giat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa untuk sahabat peneliti Muhri Salam S.E, Hasrul Sani S.E, Sardi Riski, Hamdi Hidayat Harahap S.E, bang Erwin Efendi, S.Sos, Erwin Sanjaya Hasibuan S.E, Asrul Syaputra Simanjuntak, M Ali Ridho Lubis, dan Rahwil Siregar, Mahendra, Tenri dan Ferry yang selalu memberikan semangat dan energi positif untuk peneliti. Juga kepada keluarga besar AK-3, KKL Kelompok 94 desa Sidomulyo LABUSEL, dan Kelompok Magang di Kantor Dinas Pariwisata Tapteng.

10. Terkhusus kepada partner dan sahabat terbaik kepada diri sendiri Taufik Batubara yang selalu semangat berjuang dan tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu dalam keadaan sehat dan bahagia.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, 26 Januari 2024
Peneliti,

Taufik Batubara
NIM : 18 402 00265

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	fia	fi	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	.'.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
	fatḥah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Batasan Istilah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	11
1. Kerangka Teori.....	11
a. Analisis.....	11
b. Kepuasan.....	11
c. Kepuasan Pengunjung.....	13
d. Manfaat Kepuasan Pengunjung.....	14
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung...	16
f. Kepuasan Dalam Perspektif Islam.....	19
g. Wisatawan.....	21
h. Objek Wisata.....	24
i. Aek Sijorni.....	28
B. Penelitian Terdahulu.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian.....	34

D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	37
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum.....	42
1. Sejarah Singkat Aek Sijorni.....	42
2. Cara Akses Ke Aek Sijorni.....	43
3. Panorama Objek Wisata Aek Sijorni.....	44
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Observasi.....	46
2. Wawancara.....	48
3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1.....	28
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.....	44
Gambar 4.2.....	45
Gambar 4.3.....	45
Gambar 4.4.....	46
Gambar 4.5.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia mempunyai 33 provinsi diantaranya ialah Provinsi Sumatera Utara yang dikenal dengan banyak objek wisata yang tersebar di berbagai Kota dan Kabupaten. Salah satunya adalah Kabupaten Tapanuli Selatan. Kabupaten Tapanuli Selatan juga dikenal dengan tempat wisata yang mempunyai daya tarik sehingga dapat menarik perhatian wisatawan untuk mengunjunginya. Misalnya objek wisata Danau Siais, Air Terjun Napa, Istana Raja Najunggal, Aek Sijorni, dan lainnya. Di antara objek wisata diatas Aek Sijorni adalah salah satu objek yang sangat diminati banyak wisatawan. Aek Sijorni merupakan bahasa daerah, dalam Bahasa Indonesia ialah Aek artinya Air dan Sijorni artinya Jernih. Nama Aek Sijorni ini disematkan karena air di sekitar lokasi ini sangat jernih, pasir di bawah permukaannya juga berwarna putih yang membuat keindahan alamnya terpancar karena air yang mengalir deras melalui bebatuan. Air terjun ini memiliki ketinggian 10 meter, dan di sekitarnya terdapat banyak pohon kelapa.

Kepuasan yang dirasakan wisatawan tergantung pada persepsi mereka terhadap harapan dan fasilitas yang diberikan pihak pengelola Aek Sijorni. Apabila harapan wisatawan lebih besar dari fasilitas yang diterima, maka wisatawan tidak puas. Demikian pula sebaliknya, jika

harapan sama atau lebih kecil dari fasilitas yang diterima, maka wisatawan kurang puas.

Dari penelitian yang ada, dikatakan bahwa tingkat kepuasan apabila terpenuhinya tingkat rasa perasaan senang seseorang yang telah membandingkan hasil dari sebuah kinerja seseorang tersebut. Adapun hubungannya bahwa kepuasan yang dirasakan wisatawan tentu dapat meningkatkan pelayanan

Pandangan wisatawan terhadap objek wisata Aek Sijorni menyatakan tidak puas, hal ini karena pemberian pelayanan dari pihak pengelola Aek Sijorni yang kurang baik kepada wisatawan. Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya fasilitas maka fungsi pelayanan di Aek Sijorni harus dipertahankan agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan kepuasan terhadap wisatawan dan masyarakat setempat. Adapun yang dikatakan fasilitas yang baik yaitu ketersediaan pihak Aek Sijorni dapat dilihat dari sumber daya yang ada, Aek Sijorni menawarkan berbagai fasilitas yang terjangkau, Area parkir, Musholla, kamar ganti, kamar mandi dan Toilet, Gazebo atau saung-saung tempat beristirahat, Beberapa warung makanan, minuman dan Area bermain.¹

Aek Sijorni adalah tempat wisata alam yang berada di Kecamatan Sayur Matinggi, Tapanuli Selatan Sumatra Utara, lebih

¹ Observasi awal, Wawancara Pengunjung, (15 Juli 2023).

kurang 30 KM dari kota Padangsidimpuan kearah Mandailing Natal. Tempat wisata Aek Sijorni berupa Air Terjun bertingkat dengan air yang selalu jernih karena aliran sungai yang melewati batu cadas dan tidak mengandung lumpur, di kelilingi banyak pohon Kelapa. Memasuki kawasan ini harus melalui Jembatan gantung. Di atas Sungai Batang Angkola. Tempat ini ramai dikunjungi pada hari libur, terutama saat hari-hari besar (Hari Raya, Libur Akhir Tahun, Libur Semester dan lain-lain). Aek Sijorni memiliki peran penting dalam upaya peningkatan pendapatan di daerah Kabupaten Tapanuli Selatan sebagai institusi yang bergerak dibidang objek wisata masyarakat. Aek Sijorni memberikan fasilitas berkualitas yang menarik minat para wisatawan dan keinginan wisatawan memilih liburan ke Aek Sijorni dengan memiliki mutu fasilitas yang baik dan bagus serta biaya yang lebih murah.

Aek Sijorni adalah salah satu tempat wisata masyarakat yang amat penting di Kabupaten Tapanuli Selatan baik dalam pusat objek wisata yang bersifat sebagai pusat pembangunan, pendapatan daerah tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh.

Menurut teori Tjiptono, bahwa fasilitas adalah alat pendukung yang dipakai perusahaan dengan tujuan menaikkan kepuasan pelanggan, semakin bagus fasilitas yang disediakan konsumen maka akan meningkatkan kepuasan dari konsumen. Sedangkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa lengkapnya fasilitas dan

tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, karena jika salah satu fasilitas dan pelayanan kurang, maka akan sangat mempengaruhi kenyamanan dan minat pengunjung di objek wisata Aek Sijorni tersebut.²

Lengkapya fasilitas terhadap kepuasan pengunjung memiliki hubungan langsung yaitu dengan adanya penyediaan fasilitas terbaik untuk menarik serta menjaga konsumen, maka dari itu fasilitas termaksud sarana dan prasarana yang tergolong penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pada pemakaian jasa, memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan.

Selain meningkatkan fasilitas ada juga daya tarik Aek Sijorni sendiri sehingga selalu ramai dikunjungi ialah Air Terjun Bertingkat Yang Sangat Cantik. Air Terjun Aek Sijorni memiliki bentuk yang sangat unik, dimana airnya mengalir melalui bebatuan cadas yang berundak-undak tak karuan namun sangat cantik sekali. Kamu dapat bermain-main air di setiap undakan air terjun yang ada, merasakan segarnya air yang mengalir membasahi tubuhmu. Rasakanlah deburan airnya menyentuh tubuhmu dengan lembut.

Air Terjun Aek Sijorni berdiri dengan ketinggian sekitar 10 meter, kondisi airnya mengalir dengan derasnya dan berwarna putih bersih. Ditambah dengan hiasan beberapa pohon kelapa yang hadir di sekitar air

² Fandi Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Publiser, 2022). Hlm.72.

terjun. Terdapat sebuah jembatan sederhana di tengah air terjun yang berdekatan dengan pohon besar, untuk kamu yang ingin menjelajah air terjun ke sisi yang lainnya. Nikmatilah anugerah Tuhan yang diberikan untuk Tapanuli Selatan ini, alam yang dihadirkan sungguh sangat mengagumkan. Kamu tak akan pernah berhenti bersyukur dan terus mengaguminya. Kolam Renang, Menggabungkan antara air terjun dengan *Water Park* atau kolam renang merupakan ide yang sangat brilliant. Para pengunjung dapat memilih untuk bermain air di air terjun atau di kolam renang. Lokasi kolamnya pun ada yang berdampingan dengan air terjun, dan airnya berasal dari sumber yang sama.

Limpahan Air Terjun Aek Sijorni dialirkan ke beberapa kolam yang ada. Kolam renangnya disediakan dengan berbagai kedalaman, ada yang memiliki kedalaman kurang dari satu meter ada pula yang lebih dari 1 meter. Anak-anak dijamin akan sangat senang jika kamu membawa mereka ke Aek Sijorni. Wahana Lainnya. Selain bermain air, pengelola Aek Sijorni juga menyediakan wahana permainan lainnya yang terletak di area depan. Terdapat wahana kereta api mainan untuk anak-anak bermain, tak jauh dari lokasi tersebut anak-anak dapat melihat ikan-ikan yang berenang di sepanjang aliran air.

Menurut Utami, faktor yang paling penting dalam bauran pemasaran adalah tepatnya lokasi. Dimana dengan lokasi yang tepat dari suatu usaha lebih sukses jika berlokasi strategis. Jarak lokasi objek wisata dengan permukiman warga mudah dijangkau, maka dari itu wisatawan

lebih cepat untuk sampai ke lokasi dan mendapatkan penanganan serta pengeluaran dan selama perjalanan menuju lokasi menjadi sedikit.³ Dengan demikian lokasi Aek Sijorni harus strategis agar mudah untuk dikunjungi oleh masyarakat sebagai wisatawan dari objek wisata tersebut. Namun pada akhir pekan dan hari-hari besar wisata Aek Sijorni sangat sulit untuk dijangkau karena ramainya pengunjung yang menyebabkan kemacetan di area Aek Sijorni. permasalahan lainnya adalah jembatan akses menuju Aek Sijorni terlalu kecil yang hanya dapat menampung beberapa orang pengunjung, sehingga hal tersebut dapat membuat antri yang sangat panjang di area jembatan tersebut. Dan adanya beberapa pungutan yang dilakukan warga setempat untuk menuju lokasi Aek Sijorni.

Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung Aek Sijorni. Fasilitas wisata adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Aek Sijorni adalah objek wisata yang banyak diminati oleh wisatawan, serta memiliki daya tarik yang berbeda dengan air terjun lainnya. Akan tetapi masih banyak persepsi wisatawan yang kurang baik dan bahkan merasa kecewa setelah berwisata ke objek wisata tersebut. Dari beberapa permasalahan ini penulis tertarik untuk meneliti mengenai

³ Christina Widiya Utami, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Grasindo, 2018), Hlm.137.

“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA AEK SIJORNI KABUPATEN TAPANULI SELATAN”.

B. Batasan Masalah/Fokus Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga dipermudah mendapat data dan informasi yang diperlukan, maka peneliti menetapkan batasan masalah yaitu peneliti mengadakan penelitian yang terfokus pada analisis kepuasan pengunjung pada objek wisata Aek Sijorni di Kabupaten Tapanuli Selatan.

C. Batasan Istilah

Adapun batasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis, analisis menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya atau penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dalam hal penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.⁴
2. Kepuasan (*satisfactioans*) berasal dari kata “*Statis*“ (artinya cukup baik, memadai), dan “*Facio*“ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

⁴ Analisis, Dalam KBBI Daring, diakses pada 24 November 2023, dari <https://kbbi.web.id/analisis>.

membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵

3. Pengunjung atau Wisatawan adalah orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari banyak orang dengan bermacam – macam motivasi kunjungan, termasuk didalamnya. Jadi tidak semua pengunjung adalah wisatawan.⁶
4. Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan pengunjung karena mempunyai sumber daya, baik alami maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monumen-monumen, candi-candi, tari-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya
5. Aek Sijorni adalah satu tempat yang wisata yang terletak di kecamatan Sayur Matinggi, Kabupaten Tapanuli Selatan, dimana Aek Sijorni adalah salah satu destinasi wisata yang begitu terkenal dan tidak asing bagi masyarakat terkhusus masyarakat Tapanuli Bagian Selatan.

⁵ Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Hlm.46

⁶ Muharto, *Pariwisata Berkelanjutan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.) Hlm.8.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pengunjung di Objek Wisata Aek Sijorni, yang dinilai dari aspek pelayanan, fasilitas, kebersihan, penetapan harga dan oleh-oleh produk lokal yang ada di Objek Wisata Aek Sijorni?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung di objek wisata Aek Sijorni yang dinilai dari aspek pelayanan, fasilitas, kebersihan, penetapan harga dan oleh-oleh produk lokal yang ada di objek wisata Aek Sijorni.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk syarat menyelesaikan studi Ekonomi Syariah, Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta menambah wawasan dan melatih pola pikir ilmiah serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Mahasiswa

Manfaat peineilitian ini bagi mahasiswa adalah sebagai bahan yang dapat dijadikan seibagai suatu informasi tentang dampak pengelolaan objek wisata Aek Sijorni terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Tapanuli Selatan.

3. Bagi Pengelola Objek Wisata

Manfaat bagi pengelola wisata adalah sebagai bahan rujukan dan acuan untuk mengevaluasi pengelolaan fasilitas dan pelayanan terhadap wisatawan di objek wisata Aek Sijorni. Dan sebagai bahan gambaran bagaimana fasilitas dan pelayanan selama ini di objek wisata Aek Sijorni.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kerangka Teori

a. Analisis

Analisis menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dalam hal penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.¹

Menurut Dwi Prastowo analisis di artikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.²

b. Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactioans*) berasal dari kata “ *Statis* “ (artinya cukup baik, memadai), dan “ *Facio* “ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau

¹ Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang : Widya Karya), Hlm.34.

² Aris Kurniawan, *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*, (Diakses Pada Tanggal 12 Juni 2023).

kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan peserta uji sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu taraf pertama memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta uji, taraf kedua memenuhi harapan peserta uji dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi, taraf ketiga melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan peserta uji kompetensi.

c. Kepuasan Pengunjung

Pengertian Kepuasan Pengunjung atau 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.³

Adapun pengertian tentang kepuasan konsumen atau pengunjung menurut para ahli antara lain: Menurut Kotler kepuasan pengunjung adalah, “tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa yang diterima dan yang diharapkan”. Menurut Engel, “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”.⁴

Pengunjung (*visitor*), adalah orang yang melakukan kunjungan ke suatu tempat dengan tujuan untuk menikmati dan mendapatkan kesenangan dalam kunjungannya itu. Dari pengertian

³ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Bandung: Mizan, 2016), Hlm. 121.

⁴ Rosnaini Naga, *Citra, Kualitas Produk, dan kepuasan pelanggan*, (Jakarta: 2019), Hlm.64.

diatas dapat disimpulkan 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.

d. Manfaat Kepuasan Pengunjung

Adapun manfaat pokok kepuasan konsumen menurut Tjiptono antara lain:

- 1) Reaksi terhadap produsen memilih biaya rendah fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan konsumen dalam rangka menghadapi pada produsen berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati cukup banyak pelanggan yang bersedia membayar harga lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.
- 2) Manfaat ekonomi retensi pelanggan *versus perpetual prospecting*. Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan saat ini lebih murah dibanding terus-menerus berupaya menarik konsumen baru.
- 3) Nilai kumulatif dari retensi berkelanjutan, Upaya mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.
- 4) Daya persuasif getok tular (*word of mouth*). Banyak industri yang khususnya sektor jasa, pendapat/opini positif dari teman dan

keluarga jauh lebih besar persuasif dan kredibel dari pada iklan. oleh sebab itu banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total namun juga menelaah sejauh mana pelanggan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. Apalagi ada kecenderungan seorang pelanggan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain dari pelanggan yang puas menyampaikan pengalaman positifnya.

- 5) Reduksi sensitivitas harga. Konsumen yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih wajar menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Hal ini disebabkan faktor kepercayaan telah terbentuk. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas.
 - 6) Kepuasan konsumen sebagai indikator kesuksesan bisnis dimasa depan. Pada hakikatnya kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi dan layanan prima. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang.
- e. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengunjung.

Proses pembentukan kepuasan pengunjung yaitu produk wisata, instrumen evaluasi dan hasil yang mereka terima (produk

dan jasa). Produk wisata terdiri dari elemen *tangible*, elemen jasa dan peran intermediasi dan *agent. instrument* evaluasi terdiri dari persepsi pengalaman berwisata, sikap dan harapan pengunjung dan faktor-faktor *uncontrollable*.

Hasil terdiri dari kepuasan pengunjung secara keseluruhan, kepuasan pengunjung secara parsial dan ketidakpuasan pengunjung. Adapun faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengunjung atau wisatawan antara lain:

- 1) Pertama, adalah kualitas pelayanan yang berkaitan dengan, keramahan, kenyamanan, terhadap permintaan dan keluhan pengunjung. Persepsi positif karyawan baik verbal maupun non-verbal dalam interaksinya dengan *guest* memiliki peran penting dalam pembentukan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penting untuk dicatat bahwa tidak peduli seberapa bagus destinasi yang ditawarkan atau bagaimanapun briliannya rencana pemasaran, itu semua akan sia-sia jika ada kerusakan pada bagian yang paling kritis dalam layanan *first impression* (bandara) *front office* (karyawan garis depan) sebagai titik sentuh pertama di mana pengunjung melakukan kontak dengan perusahaan
- 2) Kedua, harga (biaya moneter) yang berkaitan dengan penilaian kepuasan pengunjung dan tidak tahu apakah tawaran destinasi lain bisa luar biasa. Destinasi yang gagal dalam pengelolaan kepuasan pengunjung dan tidak menyadari kelemahan relatif

produk mereka terhadap destinasi lain dalam kategori yang sama, maka perusahaan akan cenderung kehilangan market dan pendapatan. Jika dimensi pariwisata di suatu daerah, dimana kinerjanya dinilai lebih rendah dan destinasi lain (misalnya akomodasi, jasa, bandara komunikasi, ketenangan, fasilitas, kualitas pantai, dan lingkungan). Ini merupakan pertanda kelemahan dan ancaman, mendorong pengunjung tidak kembali di masa depan. Sebaliknya, sebuah daerah wisata yang kinerjanya dinilai lebih baik dari yang lain (misalnya perhotelan, harga, nilai dan transportasi) menjadi kekuatan destinasi.⁵ Setiap kekuatan destinasi akan menciptakan kepuasan yang memiliki dampak lanjutan dalam tiga hal :

- a) Kepuasan pengunjung yang tinggi akan menciptakan rekomendasi produk dan jasa secara getok tular (dari mulut ke mulut) kepada keluarga dan teman-teman, yang paling gilirannya membawa pengunjung baru.
- b) Mendorong kunjungan ulang, menyediakan sumber penghasilan tetap tanpa perlu tambahan biaya pemasaran, dan
- c) mengurangi keluhan, mengurangi pembayaran kompensasi yang mahal, serta meningkatkan reputasi dan favorabilitas.

⁵ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Bandung: Mizan, 2016), Hlm. 79.

Faktor pendorong kepuasan konsumen menurut Irawan sebagai berikut:

- i. Kualitas produk, konsumen puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen yang rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.
- ii. Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat konsumen merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan mereka harapkan. Konsumen yang puas akan menunjukkan kemungkinan akan membeli kembali produk atau jasa yang sama.
- iii. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat menjadi puas terhadap merek tertentu.⁶

⁶ Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: Elex Media, 2013), Hlm.53.

- iv. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka konsumen memiliki nilai ekspektasi yang tinggi.
 - v. Kemudahan, konsumen akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
- f. Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Sebuah transaksi ekonomi pasti tidak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Dalam kepuasan pelanggan interaksi antara penjual dan pembeli (hubungan baik manusia), Allah berfirman dalam Qur'an Surah *Āli 'Imrān* Ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (Pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan kepada objek dakwah customer atau pelanggan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan

*bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal."*⁷

Kepribadian Nabi dibentuk sehingga bukan hanya pengetahuan Allah SWT limpahkan wahyu melalui al quran tapi kalbu Nabi juga disinari, bahkan totalitas wujud Rasulullah SAW juga merupakan rahmat bagi seluruh alam. *Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar* mengandung makna bahwa Muhammad bukanlah orang yang berhati keras. ini dapat dilihat dari kata *lauw* yang diterjemahkan sekiranya. Kata *lauw* digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang bersyarat, tapi syarat tersebut tidak terwujud.⁸

tafsir di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita kaum muslimin untuk bersikap lemah lembut dan jangan bersikap keras terhadap orang lain. Karena sikap ini harus di miliki oleh setiap mukmin. Manusia selalu membutuhkan seseorang yang penuh kasi sayang, wajah yang teduh dan ramah, cinta dan kasih sayang , serta jiwa yang penuh kelembutan.

g. Wisatawan

Wisatawan adalah orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai

⁷ Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahannya* (Semarang: CV Asy Syifa', 1998), hlm. 56.

⁸ Ali-Imam Abu Fida Ismail Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir*, terjemah. Bahrun Abu Bakar, (Bandung : Sinar Baru Algensindo, cet III, Juz IV, 2006), hlm. 310.

pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari banyak orang dengan bermacam – macam motivasi kunjungan, termasuk didalamnya. Jadi tidak semua pengunjung adalah wisatawan. Sesuai dengan Pasal 5 Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa No. 870, yang dimaksud dengan pengunjung adalah seperti yang diuraikan di bawah ini: "Untuk tujuan statistik, yang dimaksud dengan *visitor* adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa, dengan alasan apapun juga, kecuali mengusahakan sesuatu pekerjaan yang dibayar oleh negara yang dikunjunginya".⁹

Menurut rumusan tersebut di atas yang termasuk ke dalamnya:

- a. Wisatawan (*tourist*) yaitu pengunjung yang paling sedikit tinggal selama 24 jam di negara yang dikunjunginya dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan ke dalam kalsifikasi sebagai berikut:
 - 1). Pesiar (*leisure*), seperti untuk keperluan rekreasi, liburan, Kesehatan, studi keagamaan dan olahraga.
 - 2). Hubungan dagang (*bussines*), keluarga, konferensi dan misi.
- b. Pelancong (*excursionist*) yaitu pengunjung sementara yang tinggal kurang dari 24 jam dinegara yang dikunjunginya (termasuk pengunjung dengan kapal pesiar).

⁹ Eko Sugiarto, *Perilaku Wisatawan*, (Bandung: Dholphin.2017), Hlm.93.

Wisatawan adalah individu atau kelompok individu yang mempertimbangkan dan merencanakan tenaga beli yang dimilikinya untuk perjalanan rekreasi dan berlibur, yang tertarik pada perjalanan pada umumnya dengan motivasi perjalanan yang pernah ia lakukan, menambah pengetahuan, tertarik oleh pelayanan yang diberikan oleh suatu daerah tujuan wisata yang dapat menarik pengunjung di masa yang akan datang.

Defenisi wisatawan menurut *World Tourism Organization* (WTO) memberi defenisi, wisatawan adalah setiap orang bertempat tinggal di suatu negara, tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada salah satu dari hal berikut ini:

- a. Memanfaatkan waktu luang untuk berkreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan dan olahraga.
- b. Bisnis atau mengunjungi kaum keluarga. Pengunjung dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu wisatawan dan ekskursionis.

Menurut Spillen, wisatawan adalah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat yang lain dengan menikmati perjalanan dari kunjungan itu.¹⁰

Ekskursionis adalah seorang pengunjung sementara yang kurang dari 24 jam berada yang dia kunjungi (termasuk mereka yang

¹⁰ Muharto, *Pariwisata Berkelanjutan*, (Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama, 2020), hlm. 8

mengadakan perjalanan dengan kapal-kapal wisata).¹¹ Hal tersebut juga meliputi orang-orang yang mengadakan pelayaran pesiar (cruise passanger). Tidak termasuk orang - orang yang secara legal tidak memasuki sesuatu negara asing, seperti misalnya orang yang dalam perjalanan menunggu di daerah transit di pelabuhan udara.

Ada empat jenis wisatawan yaitu:¹²

- a. Wisatawan Asing
- b. Wisatawan Nusantara
- c. Wisatawan Asing dalam Negeri
- d. Wisatawan Turis Asing Pribumi
- e. Turis Transit
- f. Turis Bisnis

Terlaksananya kegiatan pariwisata tergantung pada adanya interaksi antara wisatawan dan objek wisata, yang didukung dengan berbagai sarana prasarana pariwisata. Sebuah objek wisata akan dikatakan menarik jika banyak dikunjungi wisatawan. Wisatawan adalah aktor dalam kegiatan wisata. Berwisata menjadi sebuah pengalaman manusia untuk menikmati dan mengingatkan masa-masa didalam kehidupan.

¹¹ Lembaga Pertahanan Nasional (Indonesia), Ketahanan Nasional Volumes 13-20(Lembaga Pertahanan Nasional, 1997, hlm. 24.

¹² Fanita, Analisis Permintaan Obyek Wisata Pemandian Air Panas Kalianget, Kabupaten Wonosobo Dengan Pendekatan Travel Cost. Skripsi S1, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Tahun 2012.

h. Objek Wisata

Objek adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara objek wisata merupakan tempat yang menjadi pusat daya tarik dan dapat memberikan kepuasan khususnya pengunjung.

Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan pengunjung karena mempunyai sumber daya, baik alami maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monumen-monumen, candi-candi, tari-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya. Menurut Siregar objek wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata, objek wisata sangat erat hubungannya dengan daya tarik wisata.¹³ Daerah yang merupakan objek wisata harus memiliki keunikan yang menjadi sasaran utama apabila berkunjung ke daerah wisata tersebut. Keunikan suatu daerah wisata dapat dilihat dari budaya setempat, alam dan flora fauna, kemajuan teknologi dan unsur spiritual. Kualitas objek wisata tidak hanya dapat dinilai dari kondisi objek wisata itu sendiri, namun

¹³ Soewarno Darsoprajitno, *Ekologi Pariwisata*, (Malang: Bukukita.com, 2020), Hlm. 127.

dilihat juga dari fasilitas, pelayanan, jasa, pemasaran, dan aksesibilitas yang mendukung objek wisata tersebut.

Penilaian pengunjung terhadap objek wisata yang ada dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan objek wisata dimasa yang akan datang. Dalam pengembangan pariwisata hendaknya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengunjung agar pengunjung merasa puas dengan apa yang diberikan dan membuat pengunjung lebih lama bertahan ditempat tersebut dan juga ingin berkunjung kembali ke 7 tempat tersebut.

Pengembangan objek wisata menjadi acuan sebagai sumber penghasilan utama bagi setiap daerah. Objek dan daya tarik wisata merupakan suatu bentuk dan fasilitas yang berhubungan dan dapat menarik minat pengunjung atau pengunjung untuk datang kesuatu daerah atau tempat tertentu. Daya tarik yang belum dikembangkan merupakan sumber daya potensial dan belum dapat disebut sebagai daya tarik wisata, sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu. Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar dari kepariwisataan.

Tanpa adanya daya tarik di suatu daerah atau tempat tertentu, kepariwisataan sulit untuk dikembangkan. Suatu objek wisata harus meningkatkan kualitas objek menjadi lebih baik guna mendapatkan persepsi positif. Karena persepsi terhadap kualitas objek wisata yang dapat menjadi tolak ukur untuk melihat tingkat mutu suatu objek wisata.

Kualitas objek wisata merupakan salah satu unsur penentu dalam menarik pengunjung berkunjung. Suatu objek wisata memiliki ketergantungan antara atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi dan layanan. Hal ini tentu saja sangat menentukan apakah suatu objek tersebut layak dikunjungi atau tidak. Suatu objek wisata memerlukan infrastruktur dan transportasi untuk mengunjungi tempat tujuan wisata. Selain itu, ketersediaan fasilitas juga penting dalam menyediakan kebutuhan pengunjung selama berada jauh dari tempat tinggalnya.

Pengertian Objek Wisata Berdasarkan UU No. 10 2009 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.

Adapun pengertian tentang objek wisata antara lain: Menurut Ridwan , mengatakan bahwa pengertian objek wisata merupakan sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.¹⁴

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Objek wisata adalah daya tarik yang memiliki keindahan baik dalam

¹⁴ Ridwan, *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata* (PT SOFMEDIA: Medan, 2012) hlm. 5

bentuk wisata alam, buatan manusia dan budaya yang bersifat statis dan tangible ataupun intangible.

Jenis-Jenis Objek Wisata Adapun jenis-jenis objek wisata sebagai berikut:¹⁵

1. Objek wisata alam Adalah sumber daya alam yang berpotensi serta memiliki daya tarik bagi pengunjung baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budi daya. Misalnya: laut, pantai, gunung (berapi), danau, sungai, fauna (langka), kawasan lindung, cagar alam, pemandangan alam dan lain-lain.
2. Objek wisata budaya Budaya merupakan hasil rekayasa manusia dalam bentuk rasa, cipta dan karsa manusia. Misalnya: upacara kelahiran, tari-tari (tradisional), musik (tradisional), pakaian adat, perkawinan adat, upacara panen, cagar budaya, bangunan bersejarah, peninggalan tradisional, festival budaya, kain tenun (tradisional), tekstil lokal, adat istiadat local, museum dan lain-lain.
3. Objek wisata buatan Objek wisata buatan yang dibuat oleh manusia itu sendiri. Misalnya: sarana dan fasilitas olahraga, permainan (layangan), hiburan (lawak atau akrobatik, sulap), ketangkasan (naik kuda), taman rekreasi, taman nasional, pusat-pusat perbelanjaan dan lain-lain

¹⁵ Nova Diadara, *100+ Tempat Wisata Dan Budaya di Indonesia*, (Jogjakarta: Myedisi, 2016), Hlm.101

i. Aek Sijorni

Aek Sijorni adalah satu tempat yang wisata yang terletak di Kamatan Sayur Matinggi, Kabupaten Tapanuli Selatan, dimana Aek Sijorni adalah salah satu destinasi wisata yang begitu terkenal dan tidak asing bagi masyarakat terkhusus masyarakat Tapanuli Bagian Selatan.

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Ruknal Sani Nur Wafa (Skripsi INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO 2017)	Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pada semua aspek masuk dalam bobot nilai tinggi yang berarti pengunjung merasa puas pada semua aspek kepuasan pada saat di Dreamland Kecamatan Ajibarang.
2	Nuraeni L (Skripsi Universitas	Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung atas 3 produk wisata

	Muhammadiya Makassar 2019)	Galesong di Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan	pantai galesong diukur pada kualitas yang dirasakan sangat nyaman, menyenangkan dan seru. Kenyamanan yang cukup baik karena masing-masing produk memiliki kenyamanan tersendiri. Keramahan stafnya yang ramah dan harga yang cukup terjangkau..
3	Rizka Fitri Clarisia (Skripsi Islam Riau Pekanbaru, 2022).	Analisis Kepuasan Konsumen Pada Agrowisata Buah Jeruk di Desa Pematang Kuning Kecamatan SEI Suka Kabupaten Batubara Provinsi Sumatera Utara	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan konsumen atribut yang menjadi prioritas utama adalah kerapian karyawan dan kelengkapan sarana dan prasarana dan atribut yang dipertahankan kenyamanan, keamanan, sarana parkir, keramahan dan kejujuran, kebersihan, ketersediaan kantin, kecepatan pelayanan, dan ketepatan pelayanan. Nilai <i>Customer Satisfaction</i>

			<i>Index</i> sebesar 75,58% yang artinya PUAS
4	Deni Dwi Ananti , dan Ernova Rizki Asyarief (Kepariwisatawan: jurnal ilmiah)	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Tersertifikasi CHSE (Studi Kasus Candi Borobudur)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Hasil observasi dan wawancara lapangan menunjukkan bahwa penerapan CHSE pada Candi Borobudur telah sesuai dengan panduan protokol CHSE. Candi Borobudur sudah tersertifikasi CHSE dengan presentase 40%, di sisi lain sebagian besar responden atau 51% juga menyatakan bahwa setifikasi CHSE sangat penting terhadap keputusan mengunjungi suatu Daya Tarik Wisata, dan 43% menyatakan hal tersebut penting
5	Paramudiita, Decy Dewi Siregar, Edward H. (Manajemen IPB 2014)	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kebun Raya Bogor	Hasil penelitian dengan menggunakan kuisioner yang masing-masing terdiri dari 23 atribut dalam 5 dimensi kualitas jasa, terdapat 6 atribut yang menjadi prioritas

			<p>untuk ditingkatkan karena belum memuaskan pengunjung KRB. Keenam atribut tersebut ialah: kebersihan KRB, termasuk toilet dan musollah, ketersediaan tempat sampah dan toilet, tersediaan fasilitas musollah dan tempat penjualan souvenir, ketersediaan tempat parkir, ketersediaan informasi rute perjalanan/ peta KRB, dan kerapihan KRB, termasuk pedagang didalam KRB.</p>
--	--	--	---

Dalam penelitian ini terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu, adapun persamaan dan perbedaannya adalah sebagai berikut :

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Rahayu Ningsih adalah terletak pada pembahasan mengenai pengelolaan

objek wisata dan metode yang digunakan sama sama kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah tempat dan lokasi penelitian .

2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari Cahyani Putri adalah sama – sama menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Cahyani Pokus pada peran pemerintah seangkan penelitian ini mencakup semua terutama masyarakat sekitar, dan perbedaan lainnya adalah lokasi dan tempat penelitian.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Jadog Bagus Bambang Bayu terletak pada pembahasan yaitu tentang pengelolaan objek wisata atau pariwisata. Dan perbedaannya yaitu jadog terletak pada analisis terhadap pendapatan sedangkan penelitian ini pengelolaan terhadap kepuasan wisatawan, perbedaan lainnya terletak pada objek dan lokasi penelitian yang berbeda.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Opilia Arpiani Putrid dan Ana Noor Andriana Rosita adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah tempat dan lokasi penelitian.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramudiita, Decy Dewi Siregar, dan Edward H adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai pelayanan tempat wisata. Sedangkan

perbedaannya adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan peneliti menggunakan penelitian kualitatif.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada tempat wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatra Utara. Dilaksanakan pada bulan April 2023 sampai dengan Desember 2023.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana kepuasan pengunjung pada objek wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata Aek Sijorni untuk mendeskripsikan mengenai bagaimana kepuasan wisatawan atau pengunjung pada objek wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data skunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan. Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini di peroleh dari dokumen, laporan-laporan, buku, skripsi, jurnal, e-book, dan brousur yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (pengamatan).

Teknik observasi peneliti adalah melakukan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis fenomena yang diteliti.¹ Observasi (pengamatan) dalam penelitian ini adalah peneliti akan melakukan pengamatan atas pengalaman secara langsung dan memungkinkan kita melihat dan mengamati sendiri. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui observasi langsung di wisata Aek Sijorni yang beralamat Aek Libung, Kecamatan Sayur Matinggi, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatra Utara.

¹ Mukhtar, Bimbingsn Skiripsi, Tesis, Dan Artikel Ilmiah, (Jakarta: Gaung persada Press,2007), Hlm, 88.

Metode ini adalah metode pengumpulan data dan pencatatan keterangan dari pengunjung wisata Aek Sijorni dengan menyelidiki dan mencatat apa yang diperlukan sehubungan dengan data yang diselidiki. Metode ini merupakan metode pengumpulan data, mencatat informasi yang di saksikan selama penelitian dan mencatat hal-hal yang diperlukan berkaitan dengan data yang diselidiki

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data. Wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh *interviewer* dan *interviewee* dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bisa bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu.²

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan secara lisan yang dilakukan kepada responden untuk menjawabnya dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara bisa dilakukan secara tatap muka antara peneliti dengan responden.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variasi berupa foto, gambar, peta, grafik, film, struktur organisasi, catatan bersejarah dan

²Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta: PT Leutika Nouvalitera, 2016, Hlm. 1-3.

sebagainya.³ Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam mencari serta menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kategori menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Pengumpulan data adalah yang menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian.

Menurut Miles dan Huberman analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terdiri secara bersamaan, antara lain yaitu analisis data terdiri dari tiga sub proses yang saling berhubungan.⁴

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dicatat dalam catatan lapangan yang

³Muh Fitrah, Luthfiyah, *Metodologi Penelitian*, (Bojong Ganteng Suka Bumi: CV Jejak, 2017), Hlm. 74.

⁴ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.

terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, catatan yang didengar, dilihat dan disaksikan oleh peneliti. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar dan tafsiran peneliti.

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa serta mengorganisasikan data sehingga memudahkan peneliti menarik kesimpulan, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebagian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data terbentuk teks naratif diubah menjadi berbagai bentuk jenis matriks, grafiks, jaringan dan bagian. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu dan mudah diraih sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan. Penyajian data merupakan bagian dari proses analisis.

c. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Kegiatan menyimpulkan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan pengumpulan data dan penyajian data. Data yang sudah dikumpulkan dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁵ Mengenai apa yang dilaporkan peneliti dan apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif pengecekan keabsahan data meliputi :

- a. Triangulasi sumber dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi sumber, yaitu untuk menguji data yang ada, maka dilakukan pada bagian pengelola dan

⁵Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Pondok Jati Taman Sidarjo: Zifatama Publisher, 2015), Hlm. 199.

pengujung wisata Aek Sijorni. Dari beberapa sumber diatas data tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan yang spesifik. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan diminta kesepakatan (*member check*) dengan dua sumber data tersebut.

- b. Triangulasi teknik dalam pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara akan dicek dengan teknik observasi. Bila dengan berbagai teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan yang dianggap benar.
- c. Triangulasi waktu dalam pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila dengan waktu yang berbeda dan berulang-ulang maka akan ditemukan kepastian data. Selanjutnya uji kredibilitas yang dipakai yaitu *member check*, yaitu pengkonfirmasi data yang diperoleh yang bersangkutan baik kepada individu ataupun kelompok diskusi pemberi data guna mengetahui data yang disetujui dan yang tidak disetujui. Data yang telah disetujui bersama, maka pemberi data

diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik, agar bisa dijadikan bukti bahwa peneliti telah melakukan *member check*.

- d. Menggunakan bahan referensi, yaitu sesuatu yang dapat mendukung penelitian yang dilakukan untuk membuktikan data yang ditemukan. Seperti hasil wawancara disertai dengan foto atau audio atau rekaman kamera. Menggunakan buku, media online terpercaya, dokumentasi atau hasil *survey* yang lain.⁶

⁶Ibnu Bandaharo Harahap, *Analisis Pengetahuan Masyarakat Tentang Bank Syariah*, (IAIN Padangsidempuan, 2021), Hlm. 30-40.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Wisata Aek Sijorni

1. Sejarah Singkat Objek Wisata Aek Sijorni

Diceritakan bahwa nama Aek Sijorni berasal dari bahasa Batak, Aek berarti air dan Sijorni berarti jernih. Aek Sijorni berarti air yang jernih. Dan sesuai dengan namanya, air terjun yang menjadi salah satu lokasi Wisata di Tapanuli ini selalu bening dan jernih. Aek Sijorni adalah air terjun salah satu tempat Wisata di Tapanuli Selatan. Terdiri dari dua air terjun kecil yang melintasi tebing miring dengan kandungan kapur. Air terjun ini melintasi batuan-batuan yang melandai dengan indah dan tidak berlumpur, sehingga tidak heran jika Air Terjun Aek Sijorni ini terlihat bening dan jernih.

Untuk masuk ke Aek Sijorni, anda perlu menyeberangi Batang Angkola (Sugai Angkola). Untuk menyeberangi Sungai Angkola ini sudah disediakan jembatan gantung dengan lebar setengah meter dan panjang mencapai sekitar 25 meter.

Bila anda ingin berenang, di tingkatan pertama Air Terjun Jerni Aek Sijorni memang terdapat kolam yang sengaja dibuat untuk berenang. Memang benar Aek Sijorni ini adalah air terjun yang bertingkat. Pada tingkat pertama yang anda dapati adalah kolam renang, di tingkatan kedua anda akan mendapati sungai beraliran deras dengan kolam yang terbentuk secara alami diujungnya. Ini merupakan salah satu wahana

yang paling menarik di Aek Sijorni. Sebelum tingkatan kedua, ada Gua Kecil yang terletak di antara tingkatan Aek Sijorni yang pertama dan kedua. Kemudian di tingkatan ketiga terdapat sungai berliku-liku yang panjang dan indah.

Kabupaten Tapanuli Selatan adalah salah satu Kabupaten di Sumatera Utara yang memiliki objek wisata yang sangat potensial dan dapat menunjang nilai wisata di Provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Tapanuli Selatan ini memiliki sejumlah potensi wisata dengan daya tarik tersendiri, salah satunya yaitu potensi wisata Aek Sijorni yang terletak di Kecamatan Sayur Matinggi.

Lokasi wisata Aek Sijorni terletak di Desa Aek Libung Kecamatan Sayur Matinggi, dengan ketinggian 10 meter dan dikelilingi pepohonan kelapa di sekitarnya bahkan ditengah-tengah air terjunnya. Airnya berasal dari mata air perbukitan yang mengitari Kecamatan Batang Angkola dan Sayur Matinggi. Fasilitas yang ada di obyek wisata Aek Sijorni memang tidak terlalu banyak atau lengkap, namun ada beberapa yang bisa anda temui.¹

2. Cara Akses Ke Aek Sijorni

- Via Udara : Sesampainya di Bandara Aek Godang, anda langsung saja melanjutkan perjalanan menggunakan kendaraan bermotor dengan rute :

¹ Syafwan Fauzi Siregar, Skripsi : *Pengaruh Jumlah Wisatawan Aek Sijorni Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat* (Padangsidempuan: UIN SYAHADA, 2023), hlm.47.

Jl. Gunung Tua-Pal Sabolas - Jl. Lintas Tengah Sumatera – Jl. Jend. Besar A Haris Nasution – Jl. Lintas Barat Sumatera – Aek Sijorni

- Via Laut : Sesampainya di Pelabuhan ASP Sibolga anda langsung saja melanjutkan perjalanan menggunakan kendaraan bermotor dengan rute :

Jl. Mojopahit – Jl. Midin HT Galung – Jl Lintas Barat Sumatera – Jl. Ahmad Yani – Jl. Parman – Jl. Letjen Suprpto – Jl. Sisimangaraja – Aek Sijorni

- Via Darat : Dari pusat kota, anda tinggal ikuti saja rute berikut ini : Jl. Lintas Tengah Sumatera – Jl. Jend. Besar A Haris – Jl. Lintas Barat Sumatera – Aek Sijorni.

3. Panorama Objek Wisata Aek Sijorni.

Objek wisata Aek Sijorni merupakan objek wisata alami yang mempersembahkan panorama keindahan yang sungguh luar biasa, air yang jernih sepanjang waktu dan begitu sejuk juga bersih. Panorama ini juga salah satu menjadi wujud daya tarik bagi pengunjung yang datang berwisata ke tempat ini. Berikut beberapa gambaran panorama keindahan Objek Wisata Aek Sijorni:

Gambar 4.1
Panorama Objek Wisata Aek Sijorni
Air Terjun



Gambar 4.2
Panorama objek wisata Aek Sijorni
Kolam Waterboom



Gambar 4.3
Panorama Objek Wisata Aek Sijorni
Air Terjun Bertingkat



Gambar 4.4
Panorama objek wisata Aek Sijorni
Air Terjun Bertingkat



Gambar 4.5
Panorama objek wisata Aek Sijorni
Air Terjun Bertingkat



B. Hasil Penelitian

1. Observasi

Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dalam suatu penelitian merupakan instrumen yang paling utama, karena peneliti mendapatkan suatu gambaran yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap apa yang akan diteliti.

Observasi dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti memperoleh gambaran yang mendalam mengenai analisis kepuasan pengunjung pada objek wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan. Dalam proses observasi peneliti telah melakukan pra-penelitian di objek wisata Aek Sijorni Tapanuli Selatan, dan mendapatkan gambaran awal mengenai masalah-masalah yang akan diteliti pada kepuasan pengunjung objek wisata Aek Sijorni dari beberapa subjek penelitian yang ditemui oleh peneliti.

Hasil observasi peneliti tentang analisis kepuasan pengunjung pada objek wisata Aek Sijorni terbilang begitu puas, baik dari segi pelayanan, kebersihan dan fasilitas, akan tetapi pengunjung juga mempunyai keluhan dibidang biaya masuk dan pungutan liar yang meresahkan para pengunjung, sebab disetiap simpang akan ada pungutan Rp. 2000- Rp. 5000 kepada setiap pengunjung.

Sesudah dilakukan peraturan dan kerjasama yang serius antara masyarakat dan pemerintah khususnya Dinas Pariwisata Tapanuli

Selatan hal itu sekarang sudah mulai tertib dan sesuai prosedur meskipun belum secara keseluruhan akan tetapi sudah tertata rapih dan perlahan membaik.

2. Wawancara

a. Aspek pelayanan yang diterima pengunjung.

Pelayanan pada Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan dari periode waktu ke waktu semakin membaik dan terus meningkat kearah tatanan yang ramah terhadap semua pengunjung yang datang berkunjung ke wisata Aek Sijorni. Hal ini juga berdampak dari kerjasama masyarakat dan pemerintah yang terus meningkat, baik anantara pemerintah melalui Dinas Pariwisata dan perhatian khusus dari Bupati Tapanuli Selatan bahkan perhatian dari Gubernur Sumatera Utara.

Wawancara dengan Bapak Muhammad Judin Romi

“Aek Sijorni ini adalah tempata wisata yang sangat terkenal diwilayah Tapanuli Bagian Selatan, saya asli orang Sosopan, menurut saya setelah beberapa kali berkunjung ketempat ini pelayanannya terus membaik dan juga ramah. Apalagi di bagaian waterboom pelayanannya sangat sopan dan ramah, sehingga kita yang membawa rombongan atau keluarga tidak bingung dan merasa senang. Begitu juga dengan pemilik pondok, mereka melayani dengan baik dan ramah, sudah jauh berbeda dengan 10 tahun yang lalu tentunya yang masih terkesan banyak kekurangan.”²

Wawancara dengan Ibu Tiop Putri Galingging

²Muhammad Judin Romi, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 11.30 WIB).

“Pelayanan di Aek Sijorni ini sudah sangat baik, tapi saya berharap kedepannya agar punglinya terus menurun, karena hal ini sangat merusak nama baik dari tempat wisata ini. Untuk pelayanan pemilik pondok Alhamdulillah sangat baik dan ramah, sehingga kita atau kami sangat merasa nyaman.”³

Wawancara dengan Bapak Harianto

“Pelayanan di Objek Wisata Aek sijorni ini lumayan bagus dan ramah, kami organisasi mahasiswa dari PKSLH UIN Padangsidimpuan hari ini sedang melakukan Follow UP dengan jumlah peserta lebih 20 orang, Alhamdulillah mendapat pelayanan yang bagus dan tempat yang bersih. Saya sebagai ketua mengambil tempat kegiatan disini karena jangkauan yang dekat dan pelayanan yang bagus.”⁴

Wawancara dengan Bapak Darwin

“Pelayanan yang kami terima sangat baik, dan ibu pemilik pondok juga memberikan kami tikar, Alhamdulillah kami sama keluarga merasa dilayani dengan baik. Tapi kami tadi berjalan cukup jauh kedalam, karena kami memilih ke atas, oleh sebab itu lumayan lelah. Harapannya kedepannya ada pelayanan ojek dari jembatan bawah ke atas ini.”⁵

Bahwa hasil wawancara diatas dapat dipahami secara keseluruhan bahwa pelayanan di Objek Wisata Aek Sijorni sekarang sudah membaik dari masa ke masa, hal ini dapat disimpulkan dari hasil temuan lapangan dari para pengunjung yang diwawancarai, sebagaimana jawaban yang diperoleh secara keseluruhan menyampaikan bahwa pelayanan yang mereka terima responship dan

³Tiop Putri Galingging, Pengunjung, *wawancara*, (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 11.40 WIB)

⁴Harianto, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 11.50 WIB).

⁵Darwin, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 12.30 WIB).

penuh ramah tamah. Pelayanan secara pribadi atau kelompok yang diberikan pengelola kepada para pengunjung membuktikan bahwa aspek pelayanan ini menjadi salah satu tolak ukur penting atas kepuasan pengunjung di Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan.

b. Aspek Fasilitas di Aek Sijorni dan Akses Menuju Aek Sijorni

Fasilitas adalah bagian terpenting dalam suatu objek wisata, baik fasilitas dari segi wahana, tempat atau pondok, tempat pemandian, tempat berfoto, dan juga tempat kegiatan yang menampung komunitas atau organisasi. Aek Sijorni adalah salah satu tempat wisata yang sering dijadikan tempat rekreasi pribadi, keluarga, dan tak jarang komunitas atau organisasi. Apalagi di waktu libur mingguan atau akhir tahun, libur semester atau hari-hari besar. Akses menuju Aek Sijorni sekarang sudah sangat bagus, dan fasilitasnya juga sangat baik, seperti jembatan atau akses lain, di Aek Sijorni sudah sangat banyak fasilitas dan wahana, seperti di *Water Park* dan area bermain anak yang lengkap serta tempat pemandian yang luas dan tertata rapi.

Wawancara dengan Bapak Ali Akbar

“Fasilitas di objek wisata ini sekarang sangat bagus dan tertata rapi, seperti kita lihat ada permainan anak, ada tempat pemandian untuk anak, tiket masuk yang sudah terorganisir, pondok pondok yang bersih, akan tetapi kurangnya sedikit yaitu belum ada tempat sholat yang benar-benar disiapkan secara khusus dan terjaga kebersihannya. Tapi kalau fasilitas dan wahana pemandian sangat bagus dan indah sekali, kita

sebagai pengunjung benar-benar betah dan sangat menikmati liburan bersama keluarga. Begitu juga dengan akses, sekarang punggulnya sudah berkurang, meskipun belum bersih semua tapi sudah sangat jauh berbeda dengan waktu dulu.”⁶

Wawancara dengan Ibu Harnita

“Fasilitas disini banyak, ada pemandian, permainan anak, dan untuk membantu kenyamanan pengunjung, dan beberapa pondok. Kami yang biasanya ke atas bukan ke *Waterboom* biasanya mencari pondok yang paling luas dan bersih. Akses kesini lumayan jauh, karena tidak ada kendaraan sampai ke atas ini, dan punggulnya belum hilang, hal ini yang sedikit jadi problem bagi pengunjung.”⁷

Wawancara dengan Bapak Perdi Hasan

“Fasilitas disini tentunya tempat pemandian yang bagus, karena orang-orang ke Aek Sijorni pada umumnya yaitu mandi, dan disamping itu juga ada sekarang peningkatan akses jalan ke atas sudah di beton dan terasa lebih dekat. Untuk *Waterboom* ada tempat bermain anak yang sudah tertata rapi, aksesnya juga bagus, kami dari Sipirok sering kesini setiap libur semester”⁸

Bahwa hasil wawancara diatas dapat kita pahami bahwa fasilitas yang ada di Aek Sijorni terbilang lengkap dan memadai, hal ini sejalan dengan respon tanggapan yang diperoleh lapangan melalui wawancara, dimana para pengunjung menyampaikan bahwa fasilitas di Aek Sijorni mulai dari pondok, tempat sholat, kamar salin,

⁶Ali Akbar, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 12.40 WIB).

⁷Harnita, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 13.30 WIB).

⁸Perdi Hasan, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 13.40 WIB).

permainan anak, tempat pemandian khusus anak-anak, dan lain sebagainya. Hal ini menyatakan bahwa aspek fasilitas di Aek Sijorni memberikan kepuasan kepada para pengunjung yang datang berwisata ke objek wisata Aek Sijorni.

Disisi lain juga akses menuju Aek Sijorni baik di bawah atau keatas sekarang sudah mulai membaik dibanding dari masa-kemasa, akses keatas mulai dari pintu masuk jembatan utama sampai keatas mulai diperbaiki secara bertahap, itu merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dan pengelola untuk meningkatkan daya tarik dan minat pengunjung dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan bagi pengunjung. Begitu juga dengan tempat wisata yang dibawah, akses nya lebih baik dan lebih dekat dibanding keatas, sesuai jawaban responden bahwa akses sekarang lebih nyaman dan dekat menuju pintu pembelian tiket masuk ke kolam utama wisata Aek Sijorni.

c. Aspek Harga dan Kebersihan

Penetapan harga dan kebersihan juga merupakan aspek penting dalam menciptakan kepuasan jangka panjang bagi pengunjung suatu daerah atau objek wisata. Tentu hal serupa juga demikian dengan Objek Wisata Aek Sijorni ini, harga yang ditetapkan dan kebersihan yang dibuat pengelola akan menarik minat pengunjung untuk terus melakukan wisata berikutnya. Di Aek Sijorni sendiri penetapan harga dan kebersihan juga sangat diperhatikan oleh

pengelola, hal ini juga sudah mendapat perhatian khusus dari pemerintah.

Wawancara dengan Ibu Siti Rahayu

“Harga di tempat atas ini masih standar dan dapat dijangkau, tapi kalo dibawah harganya begitu besar, apalagi dihari libur, mulai dari parkir, jembatan, tiket masuk, pondok semua harus dibayar kalau dibawah. Tapi kalau di atas ini harganya masih murah. Apalagi kalau hari besar semuanya jadi *double* harganya, ditambah pungli dimana-mana, setiap langkah ada punglinya, parkirnya dua kali lipat dari biasanya. Untuk kebersihan disini sangat bersih, tapi harapannya ada disediakan tempat sampah yang lebih banyak supaya masyarakat atau pengunjung tidak membuang sampah ke dalam air. Tapi kalau pondoknya disini bersih dan terbuka yang langsung menghadap ketempat pemandian.”⁹

Wawancara dengan Ibu Misnawati Putri Siregar

“Harga disini sangat mahal kalau dihari libur dan hari besar, tapi kalau dihari biasa harganya masih terjangkau, di *waterboom* harganya mahal-mahal, pondok saja Rp. 35.000, harga tiket dewasa Rp. 30.000, parkir mobil Rp.30.000 lebih ditambah punglinya lagi. Untuk kebersihan tentu itu kesadaran pengunjung, apalagi ramai seperti ini, tapi Aek Sijorni ini masih tergolong bersih.”¹⁰

Wawancara dengan Bapak Rahman

“Harga-harga yang ada disini masih terjangkau dan tergolong wajar, karena semua harga sebanding dengan fasilitas yang didapatkan, cuman pungli nya harus dikurangi dan harapannya pemerintah lebih terlibat, apalagi seperti kami yang datang rombongan sangat mengharapkan penurunan harga. Tapi itu semua sudah wajar dan sebanding, kami

⁹Siti Rahayu, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 13.44 WIB).

¹⁰Misnawati Putri Siregar, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 14.10 WIB).

sangat senang dan puas selama berkunjung disini. Tapi saya tidak tahu dihari hari lain karena ini yang pertama kali kami kesini, kami juga menilai kebersihannya sangat bagus, tapi kurangnya tempat sampahnya belum banyak disediakan.”¹¹

Bahwa hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa aspek harga menjadi satu komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, harga-harga di Objek Wisata Aek Sijorni masih standar, meskipun demikian masih ada beberapa penjual yang menetapkan harga luar biasa tinggi, hal ini menjadi masalah yang harus diselesaikan secara cepat, apalagi bagi pengunjung yang jauh dari luar. Dan pemerintah atau pengelola harus lebih progresif dan bertindak supaya penetapan harga di Wisata Aek Sijorni lebih baik dan tidak merugikan pengunjung, supaya pengunjung yang berwisata lebih menikmati liburannya dan akan berkunjung untuk waktu yang akan datang.

Kebersihan di Objek Wisata Aek Sijorni mulai terjaga dan memberi kepuasan tersendiri bagi pengunjung, akan tetapi keluhan dari pengunjung yaitu masih minimnya tempat tong sampah yang disediakan pengelola. Harapannya juga untuk menumbuhkan kesadaran pengunjung, pihak pengelola menyediakan tempat pembuangan sampah dan membuat papan pengumuman atau tulisan himbauan menjaga kebersihan disetiap pondok dan larangan

¹¹Rahman, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 14.30 WIB).

membuang sampah kesungai, supaya kualitas tempat pemandian yang menjadi objek utama pengunjung terjaga kebersihannya.

d. Aspek Makanan, Produk, dan Aneka Oleh-Oleh.

Setiap daerah terkhusus objek wisata selalu mempunyai ciri khas dan daya tarik khususnya, baik itu dari kuliner yang disediakan, aneka oleh-oleh, atau minuman juga. Seperti daerah lain misalnya Bukittinggi dengan aneka oleh oleh dan ciri khasnya, Hal ini juga demikian dengan Objek Wisata Aek Sijorni ini. Aek Sijorni juga terus berbenah untuk terus mengembangkan Wisata Aek Sijorni dengan aneka kuliner dan oleh-olehnya.

Wawancara dengan Bapak Erwin Efendi

“Kami membawa makanan dari rumah, tapi kami juga memesan mie seperti indomie dan pop mie, untuk ciri khasnya kami lihat seperti kerupuk sambal, untuk oleh oleh ada juga ciri khas Tabagsel, seperti dodol atau alame, salak, dan ada juga baju sablon yang berkhiaskan Wisata Aek Sijorni. Harapannya kedepannya lebih banyak ciri khas Tabagsel di buat di objek wisata ini agar menjadi daya tarik yang memikat pengunjung.”¹²

Wawancara dengan Ibu Ratna Sari

“Ciri khasnya disini makanannya dodol dan salak, untuk oleh oleh sekarang sudah ada baju sablon Aek Sijorni juga, dan ada makanan-makanan yang ciri khas Tapanuli, tapi pada biasanya kami membawa makanan dari luar juga, karena disini yang banyak makanan ringan dan instan, seperti popmie dan mie yang lain. Harapannya kedepannya lebih banyak produk lain yang di jual disini.”¹³

¹²Erwin Efendi, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 14.30 WIB).

¹³Ratna Sari, Pengunjung, *wawancara* (Aek Libung, 10 Desember 2023. Pukul 11.30 WIB).

Bahwa hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa makanan, ciri khas produk dan ketersediaan oleh oleh di Objek Wisata Aek Sijorni sangat minim ciri khas daerahnya. Bahkan dari jawaban responden masih terbilang begitu banyak pengunjung yang membawa makanan dari luar atau dari rumah dari pada membeli makanan di tempat wisata, tentu hal ini menjadi perhatian yang harus di jadikan pengelola untuk dijadikan solusinya, karena hal ini akan menumbuhkan UMKM Daerah Tabagsel seharusnya.

Supaya tercipta lapangan kerja yang lebih banyak di tempat Wisata Aek Sijorni ini, para pengunjung juga banyak berharap supaya tersedianya beraneka macam makanan atau produk khas Tabagsel yang disediakan di tempat Wisata Aek Sijorni, apalagi sekarang di sepanjang pinggiran jalan masuk sudah disediakan lapak-lapak jualan, ini akan meningkatkan usaha UMKM masyarakat sekitar. Begitu juga produk oleh-oleh, disinilah salah satu tempat terbaik untuk mengenalkan produk khas Tabagsel kepada masyarakat, mulai dari kerajinan tangan, batik tenun, ulos, sablon dengan *view* Aek Sijorni dan lain lain.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden atau pengunjung Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan

yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung dari segi aspek pelayanan, aspek fasilitas, aspek harga dan kebersihan, juga aspek makanan dan produk khusus. peneliti menganalisis semua jawaban dari responden serta menganalisis hasil observasi awal, dan peneliti menyimpulkan antara lain:

- a. Pelayanan di Objek Wisata Aek Sijorni sekarang sudah sangat bagus dan terus membaik dari masa kemasa, baik di objek wisata bagian bawah maupun bagian atas sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung. Apalagi dibagian bawah para pelayan atau penjaga *waterboom* Aek Sijorni mulai dari kasir karcis sampai semua karyawan sudah memakai costum yang sama, sehingga para pengunjung tidak kebingungan lagi untuk bertanya atau meminta tolong hal yang diperlukan selama berkunjung di Objek Wisata Aek Sijorni.

Hal ini dapat disimpulkan dari hasil temuan dilapangan melalui wawancara dengan para pengunjung yang diwawancarai, sebagaimana jawaban yang diperoleh secara keseluruhan menyampaikan bahwa pelayanan yang mereka terima *responship* dan penuh ramah tamah. Pelayanan secara pribadi atau kelompok yang diberikan pengelola kepada para pengunjung membuktikan bahwa aspek pelayanan ini menjadi salah satu tolak ukur penting atas

kepuasan pengunjung di Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan.¹⁴

- b. Fasilitas yang ada di Aek Sijorni terbilang lengkap dan memadai, hal ini sejalan dengan respon tanggapan yang diperoleh dilapangan melalui wawancara, dimana para pengunjung menyampaikan bahwa fasilitas di Aek Sijorni mulai dari pondok, tempat sholat, kamar ganti pakaian, permainan anak, tempat pemandian khusus anak-anak, dan lain sebagainya. Hal ini menyatakan bahwa aspek fasilitas di Aek Sijorni memberikan kepuasan kepada para pengunjung yang datang berwisata ke Objek Wisata Aek Sijorni.

Disisi lain juga akses menuju Aek Sijorni baik di bawah atau keatas sekarang sudah mulai membaik dibanding dari masa-kemasa, akses keatas mulai dari pintu masuk jembatan utama sampai keatas mulai diperbaiki secara bertahap, itu merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dan pengelola untuk meningkat daya tarik dan minat pengunjung dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan bagi pengunjung. Begitu juga dengan tempat wisata yang dibawah, akses nya lebih baik dan lebih dekat dibanding keatas, sesuai jawaban responden bahwa akses sekarang lebih nyaman dan dekat menuju pintu pembelian tiket masuk ke kolam utama wisata Aek Sijorni.

¹⁴ Elia Nandayani Pane, Ira Meirina Chair, Dwi Pratiwi Wulandari –Persepsi Wisatawan Tentang Fasilitas Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan, *dalam Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, Volume 2, No. 2, 2021, hlm. 54.

c. Aspek harga menjadi satu komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, harga-harga di Objek Wisata Aek Sijorni masih standar, meskipun demikian masih ada beberapa penjual yang menetapkan harga luar biasa tinggi, hal ini menjadi masalah yang harus diselesaikan secara cepat, apalagi bagi pengunjung yang jauh dari luar. Dan pemerintah atau pengelola harus lebih progresif dan bertindak supaya penetapan harga di Wisata Aek Sijorni lebih baik dan tidak merugikan pengunjung, supaya pengunjung yang berwisata lebih menikmati liburannya dan akan berkunjung untuk waktu yang akan datang.¹⁵

Kebersihan di Objek Wisata Aek Sijorni mulai terjaga dan memberi kepuasan tersendiri bagi pengunjung, akan tetapi keluhan dari pengunjung yaitu masih minimnya tempat tong sampah yang disediakan pengelola. Harapannya juga untuk menumbuhkan kesadaran pengunjung, pihak pengelola menyediakan tempat pembuangan sampah dan membuat papan pengumuman atau tulisan himbauan menjaga kebersihan disetiap pondok dan larangan membuang sampah kesungai, supaya kualitas tempat pemandian yang menjadi objek utama pengunjung terjaga kebersihannya.

d. Makanan, ciri khas produk dan ketersediaan oleh oleh di objek Wisata Aek Sijorni sangat minim ciri khas daerahnya. Bahkan dari

¹⁵ Tifana Ridho Nursingih, Dra Apriatni EP, M.Si, -Analisis Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Pongok Klaten Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi, *dalam Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia*, hlm. 39.

jawaban responden masih terbilang begitu banyak pengunjung yang membawa makanan dari luar atau dari rumah dari pada membeli makanan di tempat wisata, tentu hal ini menjadi perhatian yang harus di jadikan pengelola untuk dijadikan solusinya, karena hal ini akan menumbuhkan UMKM daerah tabagsel seharusnya.

Supaya tercipta lapangan kerja yang lebih banyak di tempat Wisata Aek Sijorni ini, para pengunjung juga banyak berharap supaya tersedianya beraneka macam makananan atau produk khas Tabagsel yang disediakan di tempat Wisata Aek Sijorni, apalagi sekarang di sepanjang pinggiran jalan masuk sudah disediakan lapak-lapak jualan, ini akan meningkatkan usaha UMKM masyarakat sekitar.¹⁶ Begitu juga produk oleh-oleh, disinilah salah satu tempat terbaik untuk mengenalkan produk khas Tabagsel kepada masyarakat, mulai dari kerajinan tangan, batik tenun, ulos, sablon dengan *view* Aek Sijorni dan lain lain.

¹⁶ Soritua Ritonga –Manajemen Objek Wisata Aek Sijorni Desa Aek Libung Kecamatan Sayurminggi Kabupaten Tapanuli Selatan, *dalam Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, Volume 1, No.1, 2016, hlm. 35.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai kepuasan pengunjung pada objek wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kepuasan pengunjung dari aspek pelayanan di Objek Wisata Aek Sijorni pada saat ini sudah sangat bagus dan memberikan kepuasan yang bernilai tinggi bagi pengunjung. Pelayanan yang diberikan pengelola objek wisata terus meningkat dengan penuh keramahan dan kenyamanan bagi para pengunjung.
2. Kepuasan pengunjung dari aspek fasilitas dan akses menuju Objek Wisata Aek Sijorni sekarang semakin baik. Dari aspek fasilitas di Aek Sijorni sudah sangat lengkap dan layak, seperti fasilitas pondok, kolam, tempat sholat, tempat salin, permainan anak-anak dan lainnya sudah sangat lengkap.

Begitu juga dengan akses menuju Objek Wisata Aek Sijorni, sekarang setelah ada perhatian dari pemerintah yang berkaitan dengan pengelolaan Objek Wisata Aek Sijorni yaitu Dinas Pariwisata Kabupaten Tapanuli Selatan. Sebagaimana dilihat dilapangan bahwa akses ke tempat Wisata Aek Sijorni terus membaik dan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pengunjung.

3. Harga-harga yang ditetapkan di Objek Wisata Aek Sijorni masih layak dan tidak membuat harga yang menguras kantong pengunjung, apalagi di atas pondok yang disediakan masih gratis dengan syarat kita sebagai pengunjung memesan makanan di warung pemilik pondok. Harga barang atau jualan yang ada juga sangat ramah kantong bagi pengunjung.

Sisi kebersihan yang menjadi keluhan bagi pengunjung adalah masih minimnya tempat pembuangan sampah yang disediakan pengelola, disamping itu juga pengunjung memberikan usulan untuk membuat himbuan untuk membuang sampah pada tempat yang sudah disediakan, sehingga kualitas kebersihan Objek Wisata Aek Sijorni terus terjaga dan terawat dengan baik. Dan dengan kebersihan yang terjaga dengan baik akan menumbuhkan kualitas kepuasan bagi pengunjung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk Pengelola Objek Wisata Aek Sijorni

Diharapkan bagi Pengelola Objek Wisata Aek Sijorni kedepannya agar lebih progresif dan aktif untuk mengelola dan memberikan pelayanan, meningkatkan kualitas fasilitas, kebersihan dan kestabilan harga, guna untuk memajukan dan menumbuhkan kepuasan dan minat pengunjung Objek Wisata Aek Sijorni yang lebih baik kedepannya.

2. Bagi Masyarakat dan Pemerintah

Diharapkan untuk masyarakat Aek Libung dan Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan, Khususnya Dinas Pariwisata Tapanuli Selatan dan pariwisata Provinsi Sumatera Utara agar selalu ikut berperan aktif untuk menjaga dan memajukan Objek Wisata Aek Sijorni, begitu juga halnya dengan kebersihannya, pelayanannya dan juga diharapkan masyarakat mengikuti aturan dan selalu menjaga kepercayaan para wisatawan yang datang berkunjung ke Objek Wisata Aek Sijorni.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan dan dipergunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya, yang digunakan sebagai referensi dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini, atau juga untuk jadi perbandingan penelitian disuatu daerah dengan daerah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.(2016) , *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Aris Kurniawan, Diakses Pada Tanggal 12 Agustus (2023), *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*.
- Asty W, Wulandari DP, Anggraini D, (2020), *Kemampuan Daya Dukung Lingkungan Fisik Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Agrowisata Green House Lezatta Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat*. Ensiklopedia Sosial Review.
- Christina Widiya Utami, (2018), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Grasindo.
- Eko Sugiarto,(2017), *Perilaku Wisatawan*, Bandung: Dholphin.
- Departemen Agama RI (1998) , *Al Quran dan Terjemahannya*, Semarang:: CV Asy Syifa'
- Fandi Tjiptono, (2022), *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Pubhliser.
- Fanita, Analisis Permintaan Obyek Wisata Pemandian Air Panas Kalianget, Kabupaten Wonosobo Dengan Pendekatan Travel Cost. Skripsi S1, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Tahun 2012.
- Hidayatullah, Riyan, Yuliana Yulia, (2021), "*Pengelolaan Fasilitas Atraksi Wisata Di Pantai Arta Indah Kabupaten Padang Pariaman*."Journal of Home Economics and Tourism.
- Kasmir, (2010), *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Pertahanan Nasional (Indonesia) (1997), *Ketahanan Nasional Volumes 13-20* (Lembaga Pertahanan Nasional).
- Malayu Hasibuan, (2015), *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mamik, (2015), *Metodologi Kualitatif*, (Pondok Jati Taman Sidarjo: Zifatama Publisher.
- Milles dan Huberman ((1992), *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Muharto, (2020), *Pariwisata Berkelanjutan*, Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Ridwan, Mohamad, (2012), *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Medan: PT Sofmedia.
- Rosnaini Naga, (2019), *Citra, Kualitas Produk, dan kepuasan pelanggan*, Jakarta.
- Soewarno Darsoprajitno, (2020), *Ekologi Pariwisata*, Malang: Bukukita.com.
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Retnoningsih, (2017), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang : Widya Karya.
- Supranto, (2016), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Bandung: Mizan.
- Syafwan Fauzi Siregar (2023), *Skripsi :Pengaruh Jumlah Wisatawan Aek Sijorni Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat*, Padangsidempuan:UIN SYAHADA,
- Tim Penyusun, (2016), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Wahyuningsih, Ririn, (2018), "*Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Di Objek Wisata Puncak Ulu Kasok Kabupaten Kampar.*"

**CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)**

DATA PRIBADI

Nama : Taufik Batubara
Nim : 1840200265
Tempat/Tanggal Lahir : Aek Libung, 11 Desember 1999
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Anak Ke : 5 dari 5 Bersaudara
Alamat : Aek Libung, Sayur Matinggi
Agama : Islam
Telepon/WA : 0812 6375 8347

DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Ari Marwan Batubara
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Lenggana Daulay, S.Pd
Pekerjaan : Guru
Alamat : Aek Libung, Sayur Matinggi

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SDN 101107 Aek Libung
Tahun 2013-2016 : MTSN Tolang Julu
Tahun 2016-2018 : SMK N 1 Batang Angkola
Tahun 2018-2023 : UIN SYAHADA Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK :
Karya Tulis Ilmiah : Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Aek Sijornih Kabupaten Tapanuli Selatan.

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

Nama	Umur	Alamat
Muhammad Judin Romi	40	Sosopan
Tiop Putri Galingging	32	Silaiya
Harianto	25	Parsalakan
Darwin	51	Tolang Julu
Ali Akbar	24	Panyabungan
Harnita	17	Padangsidimpuan
Perdi Hasan	21	Batang Toru
Siti Rahayu	18	Muaratais
Misnawati Putri Siregar	37	Sipirok
Rahman	29	Siabu
Erwin Efendi	33	Sihepeng
Ratna Sari	35	Sigalangan

B. Wawancara dengan pengunjung objek wisata Aek Sijorni

1. Bagaimana tanggapan saudara/i dengan kualitas pelayanan di objek wisata

Aek Sijorni ini.?

2. Apa daya tarik utama saudara/i berkunjung ke objek wisata Aek Sijornih ini.?

3. Apa keluhan yang saudara rasakan selama berkunjung di objek wisata aek sijnoh ini.?
4. Fasilitas apa yang perlu ditingkatkan di objek wisata ini.?
5. Bagaimana pelayanan pengelola atau penjual yang saudara rasakan.?
6. Berapakah dalam setahun saudaraberkunjung ke aek sijorni ini.?
7. Bagaimana penetapan harga yang saudara rasakan di objek wisata ini.?
8. Pelayanan yang mana yang seharusnya dirubah atau diperbaiki oleh pengelola.?
9. Berikan kelebihan kelebihan dari objek wisata aek sijornih.!
10. Berikan kekeurangan dari objek wisata aek sijornih.!

Lampiran II

Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Muhammad Judin Romi



Wawancara dengan Bapak Harianto



Wawancara dengan Bapak Darwin



Wawawancara dengan Bapak Ali Akbar



Wawancara dengan Ibu Harnita



Wawawancara dengan Bapak Perdi Hasan



Wawancara dengan Ibu Tiop Putri Galingging



Wawancara dengan Bapak Rahman



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 6211 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

08 Desember 2023

Yth; Pengelola Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Taufik Batubara
NIM : 1840200265
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

**PENGELOLA OBJEK WISATA AEK SIJORNI
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

Aek Libung, Kecamatan Sayurmatangi Kabupaten Tapanuli Selatan Kode Pos 22774

Nomor	:	Padangsidempuan, Desember 2023
Surat	:	Biasa Kepada Yth,
Lampiran	:	- Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	:	Surat Keterangan Telah dan Bisnis Islam
		Melaksanakan Penelitian
		di Objek Wisata
		Aek Sijorni

Dengan Hormat,

Menindak lanjut Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Nomor:6211/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2023 Tanggal 08 Desember 2023 Tentang mohon batuan informasi Penyelesaian Skripsi tentang judul "Analisis Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan" Atas nama :

Nama	:	Taufik Batubara
Nim	:	1840 200 265
Fakultas/Jurusan	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/ES
Perguruan Tinggi	:	UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Alamat	:	Aek Libung Kecamatan Sayurmatangi

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melakukan penelitian di Objek Wisata Aek Sijorni Kabupaten Tapanuli Selatan. Demikian surat keterangan ini diperbuat kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sepenuhnya,

Kepala Pengelola Objek Wisata

Aek Sijorni

