

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
WISATAWAN BERKUNJUNG DI GOA BATU CERMIN
MANGGARAI BARAT**



Oleh:

FITRI ARDIYANTI

NIM 519101190

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

WISATAWAN BERKUNJUNG DI GOA BATU CERMIN

MANGGARAI BARAT



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana

Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Oleh:

FITRI ARDIYANTI

NIM 519101190

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
WISATAWAN BERKUNJUNG DI GOA BATU CERMIN
MANGGARAI BARAT



OLEH
FITRI ARDIYANTI
NIM : 519101190

Telah disetujui oleh:


Pembimbing 1


Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II


Fuadi Afif, SIP., M.Sc
NIDN. 0515088702

Mengetahui
Ketua Program Studi


Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
WISATAWAN BERKUNJUNG DI GOA BATU CERMIN
MANGGARAI BARAT
SKRIPSI



Oleh
FITRI ARDIYANTI
NIM 519101190
Telah dipertahankan didepan tim penguji
dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal **05 Juni 2023**

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Yudi Setiaji, S.H., M.M**
NIDN. 0508066401

:

Penguji I : **Drs. Santosa, M.M**
NIDN. 0519045901

:

Penguji II : **Fuadi Afif, SIP., M.Sc**
NIDN. 0515088702

:

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : FITRI ARDIYANTI

NIM : 519101190

Program Studi : PARIWISATA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI GOA BATU CERMIN MANGGARAI BARAT” merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali di dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2023

Yang Menyatakan



Fitri Ardiyanti

NIM 519101190

HALAMAN MOTTO

“Sabar adalah Pemenang”

(Bapakku)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kemampuannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Jangan menjelaskan dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak
butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu."

(Ali bin Abi Thalib)

"Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu."

(Ali bin Abi Thalib)

Jangan Pernah membebani atau menyulitkan orang lain, jangan pernah
menjelekan atau menyakiti hati orang lain, karena setiap orang punya masalahnya
masing-masing, setiap orang punya hak. Apapun yang mereka katakan atau
perbuat yang baik atau buruk dengarkan, iklaskan dan bodoh amat.

(Fitri)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.
2. Kedua orang tua penulis yaitu untuk ayah saya “Abdul Hamid” dan mama saya (Siti Alang) yang telah memberikan doa, motivasi, kasih sayang, cinta yang tak terbatas, serta dukungan baik secara moral maupun finansial, skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan orang tua penulis tidak sia-sia. Serta keluarga besar Hasan Bakori yang selalu ada dan menjadi tempat untuk pulang.
3. Kepada Sosa “Sodara Sayang” keluarga kecil yang penulis temui di tahun 2022 pada saat KKN, terimakasih banyak sudah menjadi bagian dari hidup penulis yang selalu memberi perhatian kecil, motivasi, cinta dan dukungan yang luar biasa.
4. Kepada sahabat-sahabat penulis terimakasih banyak selalu memberi cinta dan dukungan yang luar biasa.
5. *Last but not least, first of all I want to thank myself, I wanna thank me for always patient, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me never quitting, to be even better.*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung Di Goa Batu Cermin Manggarai Barat". Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing I yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fuadi Afif, SIP., M.Sc selaku pembimbing II yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Arif Dwi Saputra S.S, M.M selaku ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah berkenan menyetujui judul skripsi yang penulis ajukan.
5. Pengelola destinasi Goa Batu Cermin yang telah memberikan dukungan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Wisata Goa Batu Cermin.
6. Responden yang telah berkenan memberikan data penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak agar penelitian ini menjadi lebih baik. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan

Yogyakarta, Mei 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	10
1. Pariwisata	10
2. Destinasi Pariwisata	11
3. Daya Tarik Wisata	11
4. Komponen Pariwisata	15
5. Produk Pariwisata	19
6. Kepuasan Wisatawan	20
7. Wisatawan.....	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	30

D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Subjek Penelitian	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
D. Populasi dan Sample	34
E. Variabel Penelitian	37
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisis Data	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	53
1. Lokasi Gua Batu Cermin	53
2. Sejarah Gua Batu Cermin	54
3. Daya Tarik	57
4. Fasilitas	59
5. Aksesibilitas	61
6. Pengelola Gua Batu Cermin.....	62
B. Karakteristik Responden	66
C. Analisis Deskriptif Variabel	69
D. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	74
E. Metode Analisis Data	78
F. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	93
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan usia	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	68
Tabel 4 6 Rata-rata butir pernyataan variabel Atraksi	70
Tabel 4 7 Rata-rata butir pernyataan variabel Aksesibilitas	71
Tabel 4 8 Rata-rata butir pernyataan variabel Amenitas.....	72
Tabel 4 9 Rata-rata butir pernyataan variabel Ansilari	73
Tabel 4 10 Rata-rata butir pernyataan variabel Kepuasan Wisatawan	74
Tabel 4 11 Hasil Uji Validitas Variabel Atraksi	75
Tabel 4 12 Hasil Uji Validitas Variabel Aksesibilitas	75
Tabel 4 13 Hasil Uji Validitas Variabel Amenitas.....	76
Tabel 4 14 Hasil Uji Validitas Variabel Ansilari	76
Tabel 4 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	76
Tabel 4 16 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4 17 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4 18 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4 19 Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4. 20 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4 21 Hasil Uji F.....	84
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 :	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 :	Peta Kecamatan Komodo.....	54
Gambar 4.2 :	Objek Wisata Goa Batu Cermin.....	58
Gambar 4.3:	Tarian Caci	58
Gambar 4. 4 :	Daya Tarik Fossil Kura-Kura dan Ubur-Ubur Goa Batu Cermin..	58
Gambar 4. 5:	Lahan Parkir	59
Gambar 4 .6 :	Loket	59
Gambar 4. 7 :	Denah Lokasi	60
Gambar 4. 8 :	Tempat Sampah.....	60
Gambar 4. 9 :	Toilet	61
Gambar 4. 10 :	Auditorium dan Rumah Budaya.....	61
Gambar 4. 11 :	Jalan Setapak menuju Goa Batu Cermin dan Tangga.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

Lampiran 3 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran 4 LEMBAR BIMBINGAN

Lampiran 5 DATA HASIL PENELITIAN

Lampiran 6 HASIL OLAH DATA

Lampiran 7 DOKUMENTASI

ABSTRAK

Labuan Bajo merupakan sebuah kota yang berada di Manggarai Barat pulau Flores, Nusa Tenggara Timur dan menjadi destinasi wisata super premium. Tujuan penelitian ini dilakukan ialah untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di Goa Batu Cermin. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, dimana variabel Atraksi (X1), Aksesibilitas (X2), Amenitas (X3), Ansilari (X4), lalu variabel kepuasan wisatawan sebagai (Y). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan sampel yang diambil dengan pertimbangan kriteria tertentu dan menentukan sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data diperoleh dari kuesioner yang telah dianalisis dengan menggunakan teknik analisis asumsi klasik (Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas) analisis regresi linear berganda, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F), Uji determinasi Parsial dan Uji Koefisien Determinasi untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini memperoleh persamaan regresi serta mendapatk $Y = 2,181 + 0,366 x_1 + 0,195 x_2 + 0,322 x_3 + 0,068 x_4$ dan nilai *Adjusted R Square* 0,395, menunjukkan pengaruh variabel bebas (atraksi, aksesibilitas, amenitas, ansilari) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan) adalah 39,5% dan sisanya 60,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil uji F secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17,162 > 3,092$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_{01} ditolak H_{a1} diterima, artinya variabel atraksi, aksesibilitas, amenitas, ansilari berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan. Dan berdasarkan hasil uji T diperoleh variabel atraksi (X1) merupakan variabel bebas yang paling berpengaruh atau yang paling dominan terhadap variabel terikat, ditunjukkan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,321 lebih besar dari koefisien beta aksesibilitas (X2) sebesar 0,072, amenitas (X3) sebesar 0,312, dan ansilari (X4) sebesar 0,064nm. Sehingga H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.

Kata Kunci: Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, Ansilari, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

Labuan Bajo is a city located in West Manggarai on the island of Flores, East Nusa Tenggara and is a super premium tourist destination. The purpose of this research was to find out and explain the factors that influence tourist satisfaction in Batu Cermin Cave. This type of research uses associative quantitative research which asks the relationship between two or more variables, where the variables are Attraction (X1), Accessibility (X2), Amenities (X3), Ansilari (X4), then tourist satisfaction variables as (Y). The sampling technique uses purposive sampling with samples taken with consideration of certain criteria and determines a sample of 100 people. Data collection was obtained from questionnaires that had been analyzed using classical assumption analysis techniques (Normality Test and Multicollinearity Test) multiple linear regression analysis, Persian Test (T Test), Simultaneous Test (F Test), Persian determination test and Determination Coefficient Test to test the hypothesis. The results of this study obtained a regression equation $Y = 2,181 + 0,366 x_1 + 0,195 x_2 + 0,322 x_3 + 0,068 x_4$ and obtained an Adjusted R Square value of 0.395, indicating the effect of the independent variables (attraction, accessibility, amenities, ancillary) on the dependent variable (Tourist Satisfaction) is 39,5% and the remaining 60.5% is influenced by other factors. From the results of the f test simultaneously obtained the value of $F_{count} > F_{table}$ ($17.162 > 3.092$) with a significant level of $0.000 < 0.05$ so that H_01 is rejected H_{a1} is accepted, meaning that the variables of attraction, accessibility, amenities, anxiety have a significant effect on the variable tourist satisfaction. And based on the results of the t test and partial determination test, it is obtained that the attraction variable (X1) is the independent variable that has the most influence or the most dominant on the dependent variable, indicated by a beta coefficient value of 0.321 greater than the accessibility beta coefficient (X2) of 0.072, amenity (X3) of 0,312, and ancillary (X4) of 0.064. So that H_02 is rejected and H_{a2} is accepted.

Keywords: *Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary, Tourist Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang mempunyai beraneka macam bidang industri yang bisa digunakan oleh berbagai unit usaha, seperti dalam industri pariwisata. Saat ini, negara Indonesia menjadikan industri pariwisata menjadi salah satu kontributor devisa dikarenakan akhir-akhir ini industri pariwisata semakin meningkat serta mampu menciptakan lapangan kerja dan dapat meningkatkan investasi negara. Pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor yang mempunyai peluang besar untuk memajukan perekonomian Indonesia. Menurut Undang-undang No 10 tahun 2009, tentang kepariwisataan, Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Indonesia sendiri memiliki potensi yang sangat besar untuk menjadikan kawasan pariwisata dunia, karena Indonesia memiliki berbagai daya Tarik wisata baik alam maupun buatan.

Labuan Bajo dalam *Liputan6* (2021) merupakan kota kecil yang menjadi perhatian pemerintah saat ini karena memiliki objek daya Tarik wisata alam yang indah dan hewan purba Komodo sebagai salah satu dari *New Seven Wonders*. Labuan Bajo terkenal dengan keindahan wisata alam dan budayanya, sehingga menjadikan Labuan Bajo sebagai kota wisata

yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun wisata mancanegara oleh karena itu pemerintah Indonesia menetapkan Labuan Bajo sebagai destinasi wisata super premium yang destinasinya memiliki layanan dengan kualitas tinggi, memiliki keindahan alam dan keunikan budaya, sosial masyarakat, sehingga wisata memiliki pengalaman berwisata yang berbeda dan bernilai tinggi. Destinasi super premium Labuan Bajo merupakan *entry point* Kawasan Taman Nasional Komodo. Daya Tarik wisata di Labuan bajo antara lain Pulau Komodo, Pulau rinca, Pulau Padar, Pantai Pink, Pulau Kelor, Gili Lawa, Manta Point, Gua Rangko, Pantai Pede, Bukit Sylvia, Gua Batu Cermin, Kampung Melo, Cunca Wulang, Cunca Rami dan daya tarik wisata lainnya. Destinasi wisata di Nusa Tenggara Timur (NTT) tidak semata-mata hanya terdiri dari Pulau Komodo atau titik utama Labuan Bajo. Nyatanya sekitar enam kilometer dari Labuan Bajo, terdapat salah satu objek alam yang sejak lama telah menyita perhatian wisatawan dan mendatangkan potensi ekonomi meski baru dikelola secara sederhana, yaitu Gua Batu Cermin.

Gua Batu Cermin berlokasi di Bukit Batu pada kawasan Labuan Bajo, Manggarai Barat, Flores, NTT dan memiliki luas sekira 19 hektar dan tinggi 75 meter. Gua Batu Cermin memiliki ketinggian sekitar 75 meter dengan luas 19 hektar, gua ini ditemukan pada tahun 1951 oleh seorang pastor sekaligus arkeolog yang berasal dari Belanda yang bernama *Theodore Verhoeven*. Dahulu, Gua Batu Cermin berada di bawah dasar laut hal ini karena ditemukannya koral dan fosil kura-kura yang

menempel pada dinding gua. Penamaan Gua Batu Cermin sendiri merujuk pada keunikannya yaitu dapat memantulkan cahaya matahari pada dinding gua sehingga cahaya tersebut terlihat seperti cermin, keaslian dan keindahan lingkungan di objek wisata juga tetap masih terjaga. Roger dan Slinn (1998) dalam Abdulhaji et al (2016) atraksi atau daya tarik adalah segala sesuatu yang terdapat di objek wisata yang menjadi daya tarik sehingga orang berkunjung ke tempat tersebut.

Kemajuan suatu destinasi wisata tidak lepas dari ketersediaan unsur pariwisata yang saling berkaitan sebagai penunjang serta daya Tarik yang dapat dinikmati oleh pengunjung di destinasi tersebut. Setiap unsur diperlukan dengan maksud untuk memberikan pengalaman yang berkualitas dan memuaskan untuk para wisatawan. Unsur yang dimaksud di antaranya adalah atraksi wisata yang menarik, aksesibilitas yang mudah, fasilitas yang mendukung, pelayanan tambahan dan harga yang bersaing. Unsur-unsur tersebut dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ketika berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Pada tahun 2018 lalu, Gua Batu Cermin masih menjadi destinasi wisata dengan sistem pengelolaan yang serba terbatas, bahkan cenderung tidak terawat. Para wisatawan yang ingin berkunjung bahkan harus terlebih dulu melakukan tahap *semi-trekking* untuk bisa sampai ke titik utama destinasi. Pengelola, masyarakat sekitar serta wisatawan yang berkunjung berharap objek wisata Goa Batu Cermin dapat dikembangkan dengan baik. Pada tahun 2020 proyek pembangunan di mulai, dikarenakan sering

digencarkan program Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) dan kawasan Gua Batu Cermin termasuk program pembangunan yang bukan hanya Dinas Pariwisata Manggarai Barat, melainkan langsung oleh pihak Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Pengembangan kawasan Gua Batu Cermin dilakukan secara menyeluruh dimulai dari area masuk kawasan di bagian bawah, yang memiliki luas sekitar 29 ribu meter persegi. Lokasi yang dulunya hanya berupa pintu masuk sederhana tersebut kini telah dibangun sejumlah fasilitas pendukung berupa auditorium, amfiteater, rumah budaya untuk mendukung kegiatan seni dan budaya lokal, kantor pengelola, loket, kafetaria, pusat informasi, toilet, dan area parkir yang terhubung langsung dengan jalur *trekking* menuju pusat lokasi gua. Fasilitas wisata ialah seluruh sarana yang gunanya memenuhi keperluan wisatawan yang tinggal untuk beberapa waktu di tempat wisata yang akan dikunjungi (Yoeti, 2003:56).

Pembongkaran jalur *trekking* eksisting atau jalur yang sudah ada sebelumnya, dan digantikan dengan pengerjaan jalur berbahan beton sehingga para wisatawan yang dulunya harus berhati-hati karena bentuk lintasan masih berupa anak tangga yang tinggi dan berkelok, kini dapat melalui lintasan secara jauh lebih mudah. Aksesibilitas untuk menuju ke Goa batu Cermin sangat mudah karena letaknya yang sangat strategis yaitu di pinggir kota Labuan Bajo dengan sarana, infrastruktur maupun transportasi yang sangat memadai bagi wisatawan yang berkunjung ke

Gua Batu cermin. Yoeti, dalam Suryatina (2010) pengertian aksesibilitas adalah merupakan unsur-unsur kemudahan yang disediakan bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat dan untuk itu mereka harus membayar dengan harga yang wajar.

Objek wisata Goa Batu Cermin sempat ditutup selama 2,5 tahun karena adanya pembangunan sarana dan prasarana pendukung yang dilakukan oleh kementerian PUPR. Selesaiannya pembangunan pada tahun 2020, wisata Goa Batu Cermin resmi dibuka pada tanggal 17 Oktober 2022, setelah resmi dibuka jumlah wisatawan yang berkunjung di Goa Batu Cermin mengalami kenaikan yang tidak signifikan. Kepala Dinas Pariwisata, Ekonomi Kreatif dan Kebudayaan Kabupaten Manggarai Barat, mengatakan kunjungan wisatawan ke Goa Batu Cermin Labuan Bajo dari pertengahan bulan oktober sampai desember tercatat jumlah kunjungan wisatawan asing sebanyak 602 pengunjung, wisatawan Nusantara sebanyak 3.343 pengunjung, dan wisatawan lokal sebanyak 273 pengunjung.

Dalam sektor pariwisata sendiri, pariwisata sangat mengedepankan kepuasan wisatawan pada saat berkunjung ke suatu daya Tarik wisata. karena, apabila wisatawan merasa puas dengan daya tarik wisata tersebut maka kemungkinan besar mereka akan kembali berkunjung. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011:74) bahwa:

“kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri

atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen-konsumen.”

Sehingga dalam kepuasan wisatawan, daya tarik wisata yang menarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu kawasan wisata tidak terlepas dari peran aspek 4A yaitu Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ansilari. Daya tarik wisata yang didukung dengan aspek 4A tersebut dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke suatu kawasan wisata.

Dari latar belakang di atas dapat diketahui bahwa Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ansilari dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Hal tersebut yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung Di Goa Batu Cermin Manggarai Barat”**.

B. Rumusan Masalah

Daya tarik wisata harus didukung dengan aspek 3A yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dalam berkunjung. Atraksi adalah segala sesuatu yang berupa daya Tarik wisata yang memiliki sifat menarik sehingga wisatawan terdorong untuk datang ke suatu daerah tujuan pariwisata yang di inginkan. Aksesibilitas adalah salah satu faktor yang membantu mempermudah perjalanan para wisatawan yang akan berkunjung ke tempat atraksi wisata. Amenitas adalah tersedianya berbagai fasilitas yang dapat memberi kenyamanan dan kepuasan bagi para wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Ansilari merupakan

organisasi atau kelembagaan yang memfasilitasi atau mendorong serta pemasaran suatu destinasi.

Dengan tersediannya aspek 4A di suatu destinasi akan dapat meningkatkan kepuasan berkunjung bagi para wisatawan. Kepuasan adalah sesuatu yang merupakan tujuan akhir dari wisatawan. Wisatawan terdorong untuk mengunjungi sebuah destinasi dikarenakan banyak tersedia faktor seperti Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ansilari (4A) di sebuah destinasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah faktor Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ansilari berpengaruh secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan berkunjung di Goa Batu Cermin Manggarai Barat?
2. Dari keempat faktor tersebut, faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam berkunjung di Goa Batu Cermin Manggarai Barat?

C. Batasan Masalah

Tingkat kunjungan wisatawan memiliki tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam kunjungannya ke sebuah destinasi. Kepuasan wisatawan tercakup atau terdiri dari banyak faktor. Dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan dalam 4A yaitu Atraksi, aksesibilitas, amenitas dan Ansilari.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah faktor atraksi, aksesibilitas, amenitas dan ansilari berpengaruh secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan berkunjung di Goa Batu Cermin.
2. Untuk mengetahui manakah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Goa Batu Cermin Manggarai Barat.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini berharap dapat menambah pengetahuan yang lebih luas dan dapat menjadi sarana pengimplementasian ilmu pengetahuan yang dimiliki peneliti
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam berkunjung di Goa Batu Cermin, Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang teoritis yang dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pengelola Goa Batu Cermin

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi untuk pengelola Goa Batu Cermin mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

b. Bagi STP AMPTA

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan pembelajaran untuk mahasiswa/i dalam melakukan penelitian dengan topik faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

c. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai media pembelajaran bagi peneliti dan juga untuk penerapan pengetahuan ilmu teoritis yang didapat selama perkuliahan.