

## Strategi Pengembangan Gua Batu Cermin Labuan Bajo Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan

### *Batu Cermin Cave Labuan Bajo Development Strategy Based on Tourist Satisfaction Level*

Bonifasia Iramadani<sup>1)</sup>, dan Roseven Rudiyanto<sup>2)\*</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ekowisata, Politeknik eLBajo Commodus

<sup>2)</sup>Program Studi Ekowisata, Politeknik eLBajo Commodus

Diajukan Tanggal Bulan Tahun / Disetujui Tanggal Bulan Tahun

#### Abstrak

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor penting bagi keberlanjutan kegiatan wisata pada daya tarik wisata. Gua Batu Cermin merupakan salah satu daya tarik yang ada di Labuan Bajo. Gua Batu Cermin mengalami renovasi pada tahun 2021 dan dibuka kembali tahun 2022. Semenjak itu, belum ada kajian mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan dan fasilitas di Gua Batu Cermin. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penentuan strategi pengembangan berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan mix method dengan rancangan rancangan *explanatory sequential design*. Pengumpulan data kuantitatif menggunakan teknik *accidental random sampling* dengan kuesioner survei, dan data kualitatif menggunakan teknik observasi. Data yang berhasil terkumpul berasal dari 124 responden. Data dianalisis menggunakan importance performance analysis. Pada Kuadran Pertahankan Kinerja Baik terlihat sembilan atribut yaitu penampilan pemandu wisata, kecepatan pelayanan pemandu wisata atau staf dalam melayani pengunjung, kesiapan pemandu wisata atau staf dalam melayani pengunjung, ketepatan waktu pelayanan, kehandalan dalam pelayanan, sikap kesopanan dan keramahan, kesabaran dalam melayani, area parkir, dan jalan setapak dalam Kawasan Gua Batu Cermin. Pada Kuadran Prioritas Rendah terdapat 4 atribut, yaitu perlengkapan kerja staf dan pemandu wisata dalam melayani pengunjung, tempat sampah, papan informasi dan tempat makan dan minum. Kuadran Berlebihan yaitu atribut pemberian pelayanan khusus bagi wisatawan dan jalan menuju Gua Batu Cermin. Pada kuadran prioritas utama yaitu keamanan ketika berkunjung ke Batu Cermin, toilet, dan rambu jalan menuju Gua Batu Cermin. Adapun strategi pengembangan yang menjadi prioritas didasari pada atribut kuadran prioritas utama, sehingga yang dapat dilakukan ialah 1) meningkatkan rasa aman pengunjung ketika melakukan kegiatan wisata di Gua Batu Cermin, dan 2) Peningkatan kualitas fasilitas pendukung seperti toilet, dan rambu jalan menuju Gua Batu Cermin.

**Kata Kunci:** Kepuasan Wisatawan, Strategi Pengembangan, Importance Performance Analysis, Gua Batu Cermin.

#### Abstract

*Tourist satisfaction is essential for the sustainability of tourism activities at tourist attractions. Batu Cermin Cave is one of the attractions in Labuan Bajo. Batu Cermin Cave underwent renovations in 2021 and reopened in 2022. Since then, no studies have shown tourist satisfaction with the services and facilities at Batu Cermin Cave. Therefore, this research aims to determine the satisfaction level and develop strategies based on the level of tourist satisfaction. This research uses a mixed-method approach with an explanatory sequential design. Quantitative data collection uses accidental random sampling techniques with survey questionnaires and qualitative data uses observation techniques. The data collected came from 124 respondents. Data was analyzed using importance-performance analysis. In the Keep Good Work Quadrant, there were nine attributes: the appearance of the tour guide, speed of service of the tour guide or staff in serving visitors, the readiness of the tour guide or staff in serving visitors, timeliness of service, reliability in service, politeness and friendliness, patience in serving, area parking, and walking paths in the Batu Cermin Cave Area. In the Low Priority*

*Quadrant, there are four attributes: work equipment for staff and tour guides in serving visitors, trash cans, information boards, and places to eat and drink. The Overkill Quadrant is an attribute of providing exceptional services for tourists and the road to Batu Cermin Cave. In the Top Priority quadrant, namely, security when visiting Batu Cermin, toilets, and road signs to Batu Cermin Cave. The priority development strategy is based on the attributes of the Top Priority quadrant are 1) increasing visitors' sense of security when carrying out tourism activities at Batu Cermin Cave, and 2) Improving the quality of supporting facilities such as toilets and road signs to Batu Cermin Cave.*

**Keywords:** *Tourist Satisfaction, Development Strategy, Importance Performance Analysis, Batu Cermin Cave.*

## Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Industri pariwisata menjadi salah satu contributor bagi devisa bagi Indonesia dengan USD15,20 miliar pada tahun 2017 (Sugiarto, 2019). Lebih lanjut dijelaskan bahwa pariwisata menjadi industri penggerak baru bagi ekonomi Indonesia.

Eksistensi industri pariwisata sendiri memiliki keterkaitan dengan daya tarik wisata. Daya tarik wisata dapat memiliki peran sebagai pondasi kepariwisataan sebuah destinasi wisata. Bulan dkk (2021) berpendapat bahwa daya tarik wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Dijelaskan lebih lanjut bahwa tanpa adanya daya tarik wisata, maka kepariwisataan sulit untuk dikembangkan. Pengertian daya tarik wisata dalam UU No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, dimana daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor penting bagi keberlanjutan kegiatan wisata pada daya tarik wisata. Zeng dan Yi (2021) membuktikan bahwa kepuasan wisatawan memiliki peran penting dalam nilai pengalaman yang berkontribusi terhadap keinginan untuk melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan destinasi wisata. Terlebih, Susetyarini dan Masjhoer (2018) berpendapat bahwa indikator keberhasilan sebuah daya tarik wisata ialah kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, kepuasan wisatawan menjadi hal yang krusial terhadap eksistensi sebuah daya tarik wisata.

Kepuasan wisatawan terhadap sebuah daya tarik wisata dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya ialah fasilitas dan layanan. Handayani dkk (2019) membuktikan bahwa fasilitas dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Terlebih, Siagian dan Mita (2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa fasilitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wisatawan.

Gua Batu Cermin merupakan salah satu daya tarik wisata yang terletak di Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat. Labuan Bajo sendiri telah ditetapkan sebagai destinasi pariwisata prioritas di Indonesia. Pada sejarahnya, Gua Batu Cermin ditemukan oleh seorang arkeolog asal Belanda bernama Theodore Verhoven pada tahun 1951 (Mami dan Mahangga, 2020). Gua Batu Cermin menjadi salah satu daya tarik wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan ketika liburan ke Labuan Bajo. Berdasarkan data Dinas Pariwisata, Ekonomi Kreatif, dan Kebudayaan Kabupaten Manggarai Barat kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata Gua Batu Cermin pada periode tahun 2018 – 2022 dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan**

No	Tahun	Kategori Wisatawan			Total
		Asing	Nusantara	Lokal	
1	2018	5561	11800	706	18067

No	Tahun	Kategori Wisatawan			Total
		Asing	Nusantara	Lokal	
2	2019	6949	17980	1000	25929
3	2020	919	3558	83	4560
4	2021	<b>Renovasi Gua Batu Cermin</b>			
5	2022	627	3500	277	4404
<b>Total</b>					<b>52960</b>

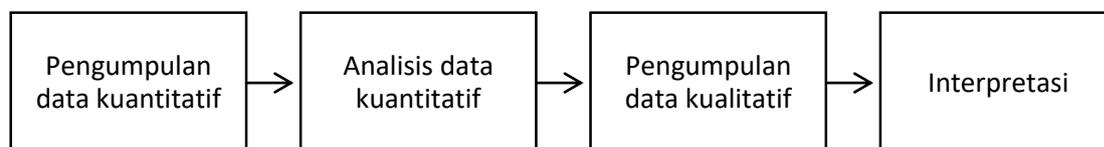
Sumber: Dinas Pariwisata, Ekonomi Kreatif, dan Kebudayaan Kabupaten Manggarai Barat (2023)

Gua Batu Cermin sebagai salah satu daya tarik wisata dan menjadi obyek penelitian di bidang pariwisata di Kabupaten Manggarai Barat. Harsiana dkk (2021) meneliti tentang Kinerja Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Manggarai Barat Dalam Pengelolaan Gua Batu Cermin; Arsmawarni dkk (2020) mengkaji tentang pengaruh atraksi dan amenitas terhadap kepuasan wisatawan generasi milenial berkunjung di wisata Gua Batu Cermin Labuan Bajo. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut dilakukan sebelum renovasi Gua Batu Cermin selesai. Selama masa pandemi COVID-19 Gua Batu Cermin direnovasi dengan membangun infrastruktur dan menyediakan fasilitas penunjang kebutuhan pengunjung. Natalia (2021) menjelaskan bahwa KSPN Batu Cermin mulai mendapatkan penataan pada Maret 2020 dan selesai pada Maret 2021. Gua Batu Cermin baru beroperasi kembali pada 17 oktober 2022 (Taris, 2022). Dengan demikian Gua Batu Cermin telah mengalami pengembangan dari segi infrastruktur dan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk Menyusun strategi pengembangan pariwisata berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan layanan Gua Batu Cermin.

## Metode Penelitian

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah *mixed methods*. *Mixed method* merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti dengan menggabungkan unsur pendekatan kualitatif dan kuantitatif, seperti penggunaan sudut pandang, pengumpulan data, analisis, dan sebagainya dengan tujuan kedalaman pemahaman dan pembuktian riset (Johnson dkk, 2007). Adapun rancangan *mixed method* yang digunakan dalam penelitian ini ialah *explanatory sequential design*. Menurut Creswell & Plano (2007) rancangan *explanatory sequential design* dimulai dengan tahap pengumpulan data kuantitatif oleh peneliti, kemudian mengumpulkan data kualitatif untuk menjelaskan atau mengelaborasi hasil data kuantitatif (Gambar 1).



Gambar 1. Rancangan Alur *explanatory sequential design*

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuantitatif menggunakan survei dengan kuesioner yang terdiri dari 18 pertanyaan tentang fasilitas dan layanan di Gua Batu Cermin. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menggunakan fasilitas dan layanan Gua Batu Cermin, Labuan Bajo. Adapun pertanyaan mengenai fasilitas Gua Batu Cermin mencakup area parkir, toilet, tempat sampah, jalan menuju Gua Batu Cermin, jalan setapak dalam kawasan Gua Batu Cermin, rambu jalan menuju Gua Batu Cermin, papan informasi, tempat makan dan minum; sedangkan pertanyaan mengenai layanan didasari oleh *service quality* yang terdiri dari *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

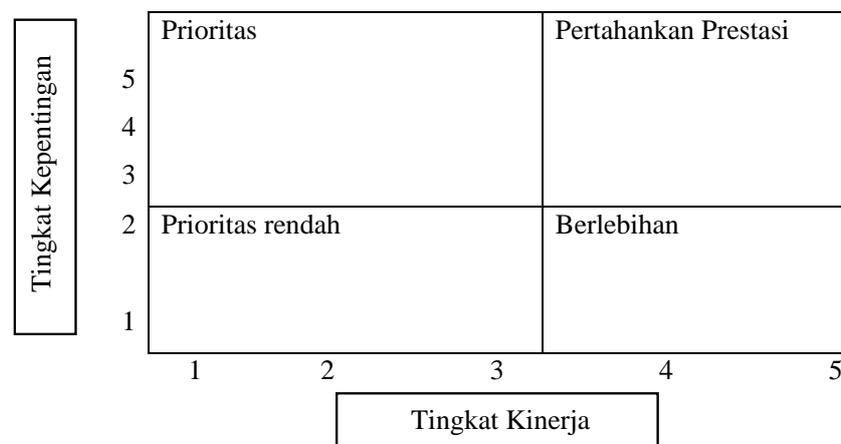
Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *accidental random sampling*. Hariputra (2022) menyatakan bahwa *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Responden yang dipilih berdasarkan kesediaannya mengisi kuesioner di tempat penelitian.

Selain itu, pengumpulan data kualitatif menggunakan teknik observasi partisipatif. Tujuan penggunaan teknik ini untuk memperdalam data yang diperoleh dari hasil kuisisioner dan juga sebagai validasi atas jawaban dari kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melihat dan mempelajari permasalahan yang ada di lapangan yang erat kaitannya dengan obyek yang diteliti yaitu kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan layanan Gua Batu Batu Cermin.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini hasil pengumpulan data akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. IPA adalah metode yang digunakan untuk rangkaian teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif (Harsiana dkk, 2021). Metode IPA adalah suatu teknik untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang digunakan untuk pengembangan program yang berkualitas dan efektif (Anggraini dkk 2015). Metode IPA ini bertujuan untuk melihat tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kepentingan dan skor kinerja. Oleh karena itu, jawaban pertanyaan menggunakan skala *likert* untuk pengukuran dimensi kinerja dan kepentingan, dimana 1 = sangat tidak puas / sangat tidak penting, 2 = tidak puas / tidak penting, 3 = cukup puas / cukup penting, 4 = puas / penting, dan 5 = sangat puas / sangat penting.

Atribut-atribut tersebut diletakan berdasarkan pada empat kuadran berdasarkan nilai *mean* aspek kinerja dan kepentingan. Martilla dan James (1977) menjelaskan bahwa keempat kuadran tersebut ialah 1) kuadran Prioritas Utama menunjukkan atribut memiliki nilai kepentingan yang tinggi, namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan atau harapan pengunjung; 2) kuadran Pertahankan Prestasi menunjukkan atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang memuaskan bagi pengunjung; 3) Prioritas Rendah menunjukkan atribut yang dianggap nilai kepentingannya rendah dan tidak menunjukkan kinerja yang memuaskan; dan 4) kuadran Berlebihan menunjukkan atribut yang dianggap nilai kepentingannya rendah, namun kinerja yang memuaskan bagi pengunjung. Adapun 4 kuadran *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Kuadran Importance Performance Analysis

## Hasil Dan Pembahasan

Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 19 Juni 2023 hingga 02 Juli 2023. Data yang berhasil dikumpulkan mencapai 124 orang. Adapun karakteristik responden dengan presentasi tertinggi ialah dengan kategori usia 31 – 45 tahun, berjenis kelamin perempuan, bekerja sebagai pegawai swasta, dan wisatawan mancanegara. Lebih detail, presentasi responden dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Data Responden

Kategori	Jumlah	Presentase
<b>Usia</b>		
17 - 30 tahun	41	33%
31 - 45 tahun	53	43%
> 45 tahun	30	24%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	71	57%
Laki-Laki	53	43%
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Pegawai Negeri/ASN	13	10%
Pegawai Swasta	42	34%
Wiraswasta	35	28%
Pelajar/Mahasiswa	26	21%
Ibu Rumah Tangga	8	6%
<b>Jenis Wisatawan</b>		
Nusantara	112	90%
Mancanegara	12	10%

Sumber: Olah data, Peneliti (2023)

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan pada penelitian. Pada penelitian ini hasil kuesioner telah dilakukan uji validitas. Uji validitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS. Uji validitas dilakukan setiap butir atribut atau soal. Uji validitas dibagi menjadi dua berdasarkan aspek yang diteliti yaitu uji validitas kepentingan dan uji validitas kepuasan. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item dari pernyataan kuesioner adalah valid. Berdasarkan hasil uji validitas kepentingan dan kepuasan yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa setiap atribut soal dinyatakan valid. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3 hasil uji validitas setiap atribut kepentingan dan kepuasan di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Atribut	Uji Validitas Kepentingan			Uji Validitas Kepuasan		
	Sig. (2-tailed)	Nilai r hitung	Interpretasi	Sig. (2-tailed)	Nilai r hitung	Interpretasi
1	.000	.523**	Valid	.000	.723**	Valid
2	.000	.770**	Valid	.000	.727**	Valid
3	.000	.862**	Valid	.000	.793**	Valid
4	.000	.840**	Valid	.000	.782**	Valid
5	.000	.782**	Valid	.000	.779**	Valid

Atribut	Uji Validitas Kepentingan			Uji Validitas Kepuasan		
	Sig. (2-tailed)	Nilai r hitung	Interpretasi	Sig. (2-tailed)	Nilai r hitung	Interpretasi
6	.000	.796**	Valid	.000	.756**	Valid
7	.000	.803**	Valid	.000	.761**	Valid
8	.000	.734**	Valid	.000	.695**	Valid
9	.000	.728**	Valid	.000	.801**	Valid
10	.000	.802**	Valid	.000	.813**	Valid
11	.000	.764**	Valid	.000	.620**	Valid
12	.000	.849**	Valid	.000	.617**	Valid
13	.000	.803**	Valid	.000	.634**	Valid
14	.000	.793**	Valid	.000	.765**	Valid
15	.000	.728**	Valid	.000	.760**	Valid
16	.000	.587**	Valid	.000	.591**	Valid
17	.000	.688**	Valid	.000	.604**	Valid
18	.000	.627**	Valid	.000	.695**	Valid

Sumber: hasil olah data, Peneliti (2023)

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas pada penelitian ini dibantu menggunakan SPSS. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh atribut. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha*. Tabel 4 menunjukkan hasil uji reliabilitas dari setiap atribut pertanyaan. Berdasarkan nilai-nilai yang diperoleh dari setiap atribut layanan dan fasilitas pada tingkat kepentingan dan kepuasan, dimana seluruh item memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7 maka setiap butir pertanyaan dikatakan sangat reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Kepentingan	Intepretasi	Kepuasan	Intepretasi
1	Pelayanan	0,936	Reliabel	0,941	Reliabel
2	Fasilitas	0,900	Reliabel	0,860	Reliabel

Sumber: hasil olah data, Peneliti (2023)

### **Importance Performance Analysis**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel layanan atribut 1 memiliki nilai mean aspek kepentingan 4,73, sedangkan *mean* aspek kinerja kinerja yaitu 4,71. Nilai *mean* aspek kepentingan pada atribut 2 ialah 4,69 sedangkan nilai *mean* aspek kinerja ialah 4,47. Atribut 3 mendapatkan skor *mean* 4,70, sedangkan skor *mean* kinerja mencapai 4,67. Atribut 4 aspek kepentingan mendapatkan skor *mean* 4, dan skor *mean* aspek kinerja - 4,70. Atribut 5 mendapatkan skor *mean* 4,74, dan nilai *mean* ialah 4,68. Atribut 6 mendapatkan nilai *mean* yaitu 4,70 dan *mean* aspek kinerja mencapai 4,69. Selanjutnya adalah atribut 7 yang memiliki nilai *mean* yang sama antara aspek kepentingan dengan aspek kinerja dengan *mean* 4,77. Atribut 8 mendapatkan skor *mean* 4,71 pada aspek kepentingan dan aspek kinerja *mean* - 4,35. Atribut ini merupakan atribut dengan skor kinerja yang paling rendah dalam variabel layanan. Atribut 9 memiliki skor *mean* aspek kepentingan mencapai 4,60 dan skor *mean* aspek kinerja mencapai 4,55. Atribut 10 merupakan atribut yang memiliki aspek kepentingan paling tinggi pada variabel layanan dengan skor *mean* 4,77 dan aspek kinerja dengan nilai *mean* 4,78. Jadi, secara total skor *mean* aspek kepentingan mencapai 4,71, dan skor *mean* aspek kinerja mencapai 4,64.

Pada variabel fasilitas, Atribut 11 memiliki skor *mean* 4,77 pada aspek kepentingan dan skor *mean* aspek kinerja ialah 4,74. Atribut 12 mendapatkan skor *mean* 4,73 untuk aspek kepentingan dan skor *mean* aspek kinerja yaitu 4,25. Atribut 13 mendapatkan skor *mean* 4,66 pada aspek kepentingan dan skor *mean* aspek kinerja – 4,39. Atribut 14 mendapatkan skor *mean* aspek kepentingan – 4,66 dan nilai *mean* aspek kepentingan – 4,63. Atribut 15 memiliki skor *mean* – 4,73 dan nilai *mean* aspek 4,64 dan tingkat kesesuaian yaitu 98%. Atribut 16 mendapatkan nilai *mean* 4,72 pada aspek kepentingan dan nilai *mean* 4,35 pada aspek kinerja. Atribut 17 mendapatkan nilai *mean* aspek kepentingan – 4,69 dan nilai *mean* aspek kinerja – 4,23. Atribut 18 memiliki skor *mean* aspek kepentingan mencapai 4,52 dan nilai *mean* aspek kinerja – 4,15. Secara total skor variabel fasilitas mendapatkan nilai *mean* 4,69 dan skor kinerja – 4,42. Lebih detail, dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Analisis Nilai Mean Aspek Kepentingan dan Aspek Kinerja Variabel Pelayanan dan Fasilitas

Atribut	Atribut	Mean Aspek Kepentingan	Mean Aspek Kinerja
1	Penampilan pemandu wisata dan staf dalam melayani pengunjung	4,73	4,71
2	Perlengkapan kerja staf dan pemandu wisata dalam melayani pengunjung	4,69	4,47
3	Kecepatan pemandu wisata atau staf dalam melayani pengunjung	4,70	4,67
4	Kesiapan pemandu wisata atau staf dalam melayani pengunjung	4,73	4,70
5	Ketepatan waktu pemandu wisata atau staf dalam melayani wisatawan	4,74	4,68
6	Kehandalan staf atau pemandu wisata melayani dalam wisatawan	4,70	4,69
7	Sikap keramahan dan kesopanan staf atau pemandu wisata saat melayani pengunjung	4,77	4,77
8	Keamanan ketika berkunjung ke Batu Cermin	4,71	4,35
9	Staf atau pemandu wisata memberikan pelayanan khusus terhadap kebutuhan wisatawan	4,60	4,55
10	Staf atau pemandu wisata sabar ketika melayani pengunjung di Batu Cermin	4,77	4,78
	Mean Skor Total Pelayanan	4,71	4,64
11	Area Parkir	4,77	4,74
12	Toilet	4,73	4,25
13	Tempat sampah	4,66	4,39
14	Jalan menuju Daya Tarik Wisata Gua Batu Cermin	4,66	4,63
15	Jalan setapak dalam kawasan Gua Batu Cermin	4,73	4,64
16	Rambu jalan menuju Gua Batu Cermin	4,72	4,35
17	Papan Informasi	4,69	4,23
18	Tempat makan dan minum	4,52	4,15
	Mean Skor Total Fasilitas	4,69	4,42

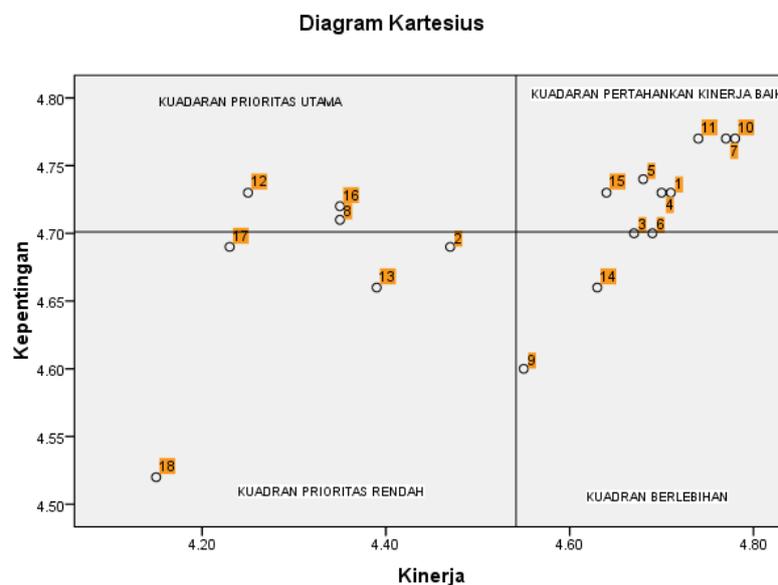
Sumber: hasil olah data, Peneliti (2023)

Untuk mengetahui kualitas fasilitas dan layanan daya tarik wisata Batu Cermin serta memastikan usulan strategi perbaikan dan pengembangan tentang elemen/atribut fasilitas dan pelayanan yang bermanfaat terhadap kepuasan pengunjung yang memiliki kinerja rendah, maka dilakukan langkah yaitu penempatan seluruh atribut aspek fasilitas dan layanan pada kuadran-kuadran sesuai matriks *IPA*. Sebelum membuat diagram kartesius diperlukan perhitungan nilai rata-rata

terlebih dahulu. Nilai rata-rata tersebut bertujuan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Sumbu X didapat dari nilai rata-rata nilai kepuasan pengunjung terhadap aspek fasilitas dan layanan dan sumbu Y didapat dari rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas dan layanan bagi pengunjung. Berikut merupakan hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan dalam bentuk diagram IPA dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini. Pada kuadran prioritas utama diagram kartesius di Gambar 3 menjelaskan bahwa atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya karena dianggap penting, namun belum melampaui nilai rata-rata kepuasan pengunjung, yaitu atribut 8 - keamanan ketika berkunjung ke Batu Cermin, atribut 12 - toilet, dan atribut 16 - rambu jalan menuju Gua Batu Cermin.

Pada Kuadran Pertahankan Kinerja Baik terlihat sembilan atribut yang dianggap penting oleh pengunjung Gua Batu Cermin, dan juga mendapatkan nilai kinerja yang diatas rata-rata. Adapun atribut tersebut ialah atribut 1 – penampilan pemandu wisata, atribut 3 – kecepatan pelayanan pemandu wisata atau staf dalam melayani pengunjung, atribut 4 – kesiapan pemandu wisata atau staf dalam melayani pengunjung, atribut 5 – ketepatan waktu pelayanan, atribut 6 – kehandalan dalam pelayanan, atribut 7 – sikap kesopanan dan keramahan, atribut 10 – kesabaran dalam melayani, atribut 11 – area parkir, dan atribut 15 – jalan setapak dalam Kawasan Gua Batu Cermin.

Pada Kuadran Prioritas Rendah terdapat 4 atribut. Keempat atribut ini mendapatkan nilai kepentingan di bawa rata-rata, dan nilai kinerja juga di bawah nilai rata-rata. Adapun atribut dalam kuadran III ialah atribut 2 - perlengkapan kerja staf dan pemandu wisata dalam melayani pengunjung, atribut 13 – tempat sampah, atribut 17 - papan informasi dan atribut 18 – tempat makan dan minum. Selanjutnya, Kuadran Berlebihan atribut mendapatkan nilai kinerja yang baik, namun dianggap tidak terlalu penting bagi wisatawan. Adapun atribut yang terdapat pada kuadran ini ialah atribut 9 – pemberian pelayanan khusus bagi wisatawan dan atribut 14 – jalan menuju Gua Batu Cermin. Lebih detail penempatan atribut pada Diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



*Gambar 1. Diagram Kartesius*  
 Sumber: hasil olah data, Peneliti (2023)

### **Strategi Peningkatan Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Importance Performance Analysis**

Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* strategi difokuskan pada Kuadran Prioritas Utama. Adapun strategi yang dapat dilakukan ialah peningkatan pada atribut keamanan wisatawan. Atribut ini memiliki keterkaitan dengan perasaan aman yang dirasakan oleh

wisatawan saat berkunjung ke Gua Batu Cermin. Salah satu yang dapat mempengaruhi rasa aman pengunjung dalam melakukan kegiatan wisata di Gua Batu Cermin ialah kondisi helm. Di Gua Batu Cermin helm merupakan perlengkapan keamanan yang wajib digunakan bagi siapapun yang ingin masuk ke area inti Gua Batu Cermin. Akan tetapi, beberapa ukuran helm terlalu kecil, sehingga tidak nyaman digunakan. Selain itu, ada beberapa helm yang tali pengikatnya rusak, sehingga sering terlepas dari kepala pengunjung. Ketersediaan helm untuk anak kecil juga penting, karena banyak pengunjung yang membawa anak kecil.

Strategi selanjutnya ialah fasilitas toilet. Pengunjung merasa nyaman ketika toilet dalam kondisi baik dalam hal ini tidak rusak, tersedia sabun cuci tangan, tisu lap tangan dan keadaan bersih yang terjaga sehingga tidak menimbulkan bau menyengat. Di Batu Cermin masing-masing toilet wanita dan pria memiliki tiga ruangan. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi terdapat 2 ruangan toilet wanita rusak yang mengakibatkan pengunjung harus mengantri dalam menggunakan toilet. Ketersediaan tisu lap tangan juga tidak memadai sehingga membuat pengunjung tidak dapat mengeringkan tangan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan toilet yang rusak mengingat banyak pengunjung yang mengunjungi Batu Cermin serta memperhatikan ketersediaan tisu lap tangan.

Strategi selanjutnya yang dapat dilakukan berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* ialah rambu jalan ke Batu Cermin. Atribut ini dianggap penting oleh pengunjung agar dapat membantu pengunjung dalam menemukan lokasi Gua Batu Cermin dengan mudah dan tepat waktu. Hal ini juga dikarenakan, beberapa pengunjung yang melakukan perjalanan wisata ke Gua Batu Cermin hanya menggunakan google map sehingga perlu adanya rambu jalan sebagai petunjuk arah. Selain itu, tata letak Gua Batu Cermin dalam *google map* perlu diperbaharui sesuai arah menuju pintu masuk sehingga pengunjung mudah menemukan pintu masuk.

### **Simpulan**

Gua Batu Cermin menjadi salah satu daya tarik wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan ketika liburan ke Labuan Bajo. Batu Cermin juga menjadi obyek penelitian di bidang pariwisata dan telah mengalami peningkatan dari segi infrastruktur serta fasilitas dan layanan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka, dapat disampaikan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Gua Batu Cermin berada pada kategori sangat puas. Adapun strategi peningkatan kepuasan pengunjung di Gua Batu Cermin yang dapat diterapkan berdasarkan Importance Performance Analysis, yaitu: 1) meningkatkan rasa aman pengunjung ketika melakukan kegiatan wisata di Gua Batu Cermin, dan 2) Peningkatan kualitas fasilitas pendukung seperti toilet, dan rambu jalan menuju Gua Batu Cermin.

### **Daftar Pustaka**

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumenn menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknolohi dan Manajemen Agroindustri*
- Arsmawarni, E., Setioko, D., Sutanto, D. H., Rachmadani, A., & Roejinandari, N. (2020). Pengaruh Atraksi Dan Amenitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Generasi Millennial Berkunjung di Wisata Gua Batu Cermin Labuan Bajo. *Jurnal Pariwisata*, 1(2), 1-8.
- Creswell, J.W, and Plano Clark, V. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Handayani, S., Khairiyansyah., Wahyudin, N. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123-133.

- Hariputra, R. P., Defit, S. & Sumijan. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 4(2), 70–75. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v4i2.127>
- Harsiana, F., Arida, I. N. S., & Nugroho, S. (2021). Analisis Kinerja Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Manggarai Barat Dalam Pengelolaan Gua Batu Cermin. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 9(1), 123 – 127.
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of mixed methods research*, 1(2), 112-133.
- Mami, A. C., & Mahagangga, I. G. A. O. (2020). Respon Masyarakat Desa Batu Cermin Dalam Pengembangan Daya Tarik Wisata Gua Batu Cermin, Labuan Bajo. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(1), 62.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Natalia, D. L. (2021). Presiden Jokowi resmikan penataan sejumlah kawasan di Labuan Bajo. Antara. Diakses pada 24 Oktober 2023 dari <https://www.antaranews.com/berita/2459989/presiden-jokowi-resmikan-penataan-sejumlah-kawasan-di-labuan-bajo>.
- Siagian, S., & Mita, M. M. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 1(2), 82-88.
- Sugiarto, E.C. (2019). Pariwisata, Lokomotif Baru Penggerak Ekonomi Indonesia. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Diakses pada 24 Oktober 2023 dari [https://www.setneg.go.id/baca/index/pariwisata\\_lokomotif\\_baru\\_penggerak\\_ekonomi\\_indonesia](https://www.setneg.go.id/baca/index/pariwisata_lokomotif_baru_penggerak_ekonomi_indonesia).
- Taris, N. (2022). Goa Batu Cermin Labuan Bajo Segera Buka, Dikelola Dinas Pariwisata. Kompas. Diakses pada 24 Oktober 2023 dari <https://travel.kompas.com/read/2022/10/15/091439227/goa-batu-cermin-labuan-bajo-segera-buka-dikelola-dinas-pariwisata>.
- Zeng, L., & Yi Man Li, R. (2021). Tourist satisfaction, willingness to revisit and recommend, and mountain kangyung tourism spots sustainability: A structural equation modelling approach. *Sustainability*, 13(19), 10620.