

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Deskripsi Umum Lokasi

Pantai Tikus Emas merupakan salah satu dari banyak objek wisata yang berlokasi di Pulau Bangka. Pantai ini terletak di kawasan Rambak, Kelurahan Jelitik, Kecamatan Sungailiat. Lokasi tersebut hampir berdekatan atau mungkin bersebelahan dengan pantai Bangka lainnya, yakni Pantai Tanjung Pesona (Tambunan *dkk*, 2013).



Gambar 1. Pantai Tikus Emas (Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Pantai Tikus Emas merupakan salah satu objek wisata yang ada di Pulau Bangka yang sudah berkembang sejak tahun 2016 yang dikelola oleh pihak swasta. Pantai Tikus Emas memiliki karakteristik tersendiri dengan daya tarik yaitu hamparan pasir putih serta terdapat banyak pohon cemara di sekitaran pantai. Selain itu di kawasan Pantai Tikus Emas ini juga terdapat sarana akomodasi berupa villa dan restoran. Wisatawan yang berkunjung ke Pantai Tikus Emas mayoritas berasal dari wisatawan lokal baik dari dalam maupun luar Pulau Bangka. Waktu berkunjung wisatawan biasanya pada hari libur bersama keluarga maupun teman. Selain menikmati pemandangan pantai wisatawan juga dapat menikmati berbagai kegiatan wisata seperti bermain, berenang, berjalan di tepi pantai, ataupun sekedar bersantai dan berfoto.

2.1.2. Pariwisata

Pariwisata adalah suatu perjalanan untuk sebagian orang atau sekelompok orang baik dari luar ke suatu daerah atau negara dan segala sesuatu yang terikat dengan kegiatan perjalanan tersebut seperti makan atau minum, transportasi, akomodasi, dan objek hiburan. Pariwisata merupakan suatu kegiatan, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan (Muljadi, 2012). Pariwisata merupakan salah satu industri baru yang dapat dijadikan peluang kerja, pendapatan, standar hidup, dan mengaktifkan sektor produksi lainnya di negara-negara penerima wisatawan (Gunawan *dkk*, 2016).

Pembangunan kepariwisataan adalah suatu rencana wisata yang dibuat sedemikian rupa agar suatu tujuan dapat berjalan semestinya. Pembangunan kepariwisataan Indonesia dilakukan secara berkelanjutan sebagai suatu bagian integral pembangunan nasional dan memiliki tujuan untuk mencapai tingkat peningkatan kepribadian dan kemampuan manusia serta masyarakat Indonesia dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memperhatikan tantangan perkembangan global (Muljadi, 2009).

Pengembangan pariwisata adalah suatu upaya yang dibentuk agar terciptanya perubahan atau perkembangan pariwisata itu sendiri seiring waktu dan menjadi daya tarik pengunjung yang datang. Menurut Muljadi (2009), pengembangan pariwisata dalam negeri telah disarankan untuk menanam nasionalisme, menanamkan jiwa dan semangat serta beberapa nilai luhur berbangsa, meningkatkan kualitas budaya bangsa yang dimiliki, memperkenalkan warisan sejarah, keindahan panorama alam seperti wisata bahari dengan terus mengembangkan wisata para pemuda atau remaja-remaja.

Pemasaran pariwisata adalah suatu upaya manajemen yang dilakukan oleh industri dan organisasi melalui komunikasi untuk menetapkan dan mempengaruhi ketertarikan, kebutuhan, motivasi, suka maupun tidak suka pada daerah lokal, nasional dan internasional, kemudian merumuskan serta menyesuaikan suatu produk pariwisata untuk memenuhi tingkat kepuasan maksimum dari wisatawan dan manfaat dari kepuasan para wisatawan (Utama, 2016).

2.1.3. Wisatawan

Wisatawan merupakan sekelompok orang atau perorangan yang datang untuk berkunjung kesuatu tempat dengan tujuan berlibur atau karna adanya suatu pekerjaan dan akan berencana tinggal selama yang diinginkan. Sedangkan menurut Suwardjoko (2007), wisatawan adalah beberapa orang yang melakukan kegiatan wisata ke suatu tempat yang dituju untuk memenuhi suatu kepentingan. Adapun beberapa ciri – ciri karakteristik wisatawan yaitu daerah asal, umur, tingkat pendidikan, serta jenis kelamin wisatawan. Menurut Pratama (2013), karakteristik umur wisatawan yang dijadikan sebagai responden yaitu dengan usia >17-55 tahun yang termasuk kedalam kelompok muda dengan kisaran umur sekitar 18-32 tahun, kelompok dewasa dengan kisaran umur sekitar 33-46 tahun dan kelompok tua dengan kisaran umur sekitar 47-60 tahun. Pemilihan wisatawan yang dijadikan sebagai responden atau sampel dipilih secara bebas tanpa adanya batasan wilayah serta tidak membedakan daerah asal dan ras wisatawan (Kusmayadi,2004).

2.1.4. Parameter Lingkungan

a. Kedalaman Perairan

Kedalaman perairan merupakan salah satu dari beberapa faktor lainnya yang penting dalam menentukan kesesuaian kawasan wisata sebagai lokasi wisata karena erat kaitannya dengan wisata pantai yakni wisata rekreasi antara lain mandi dan renang. Daerah yang cocok untuk dijadikan wisata pantai ini biasanya jenis daerah yang dangkal dan landai. Menurut Mahmudin (2015), kedalaman kisaran terbaik adalah sekitar 150 cm karena mengingat kisaran tinggi rata-rata orang Indonesia. Sedangkan menurut Tambunan *dkk*, (2013), kedalaman perairan yang biasanya dijadikan para pengunjung untuk berenang tidak lebih dari 1,5 meter sebagai antisipasi terhadap keamanan saat berenang.

b. Tipe Pantai

Tipe pantai dapat bedakan dari jenis substrat atau sedimen yang dapat ditentukan dengan pengamatan secara visual. Berdasarkan jenis substratnya pantai dapat dibedakan menjadi pantai berpasir, pantai berbatu, dan pantai berkarang. Pantai yang memiliki jenis substrat pasir dengan tekstur pasir pantai yang halus dapat menjadi nilai tambah dalam berwisata rekreasi pantai jika dibandingkan pantai dengan substrat berbatu dan berkarang. Tipe pantai dibagi

menjadi tiga jenis utama berdasarkan perbedaan substrat atau sedimen, yaitu sebagai berikut (Hutabarat *dkk*, 2009):

1) Pantai Berpasir

Tipe pantai ini dapat dijumpai di sepanjang garis pantai yang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia. Sedangkan pantai yang terdapat di Laut Banda seperti Pantai Sulawesi dan Maluku memiliki tipe pantai dengan kondisi daerah diminan lebih terjal, serta lebih banyak pantai berkarang. Pantai berpasir merupakan pantai yang didominasi oleh hamparan pasir baik berupa pasir putih, abu-abu atau hitam. Selain itu terdapat juga beberapa lembah diantara beting pasir. Pantai berpasir tidak dapat menyediakan media hidup berupa substrat yang tetap untuk organisme karena adanya aksi gelombang secara terus menerus yang menggerakkan partikel.

2) Pantai Berlumpur

Pantai berlumpur terdapat di sepanjang garis pantai yang berbatasan langsung dengan lautan dangkal pada beting Sunda dan beting Sahul Terlindung dari serangan gelombang besar yang didominasi oleh pasut dan sungai. Kondisi pantai sangat landai dan datar terdapat delta-delta di beberapa kawasan pantai.

3) Pantai Berkarang

Kawasan pantai ini terdapat semenanjung dan dinding tebing pantai yang terselingi antara pantai berlumpur dan berpasir. Substrat atau sedimen adalah partikel yang diendapkan secara perlahan-lahan.

c. Lebar Pantai

Panjang garis pantai dan lebar pantai yang cukup panjang dengan hamparan pasir dapat mendukung aktivitas disepanjang pantai tersebut seperti untuk kegiatan rekreasi seperti sarana bermain bagi pengunjung terutama anak-anak, berjemur, dan kegiatan wisata yang lain. Lebar pantai dapat mempengaruhi kegiatan ataupun aktivitas yang dilakukan para wisatawan (Haris, 2003). Ukuran lebar suatu pantai yang semakin lebar maka akan kenyamanan bagi wisatawan untuk melakukan aktivitasnya. Sedangkan, semakin kecil lebar pantai yang dimiliki oleh suatu tempat wisata maka dapat menimbulkan ketidaknyamanan pengunjung untuk melakukan aktivitas (Rahmawati, 2009).

d. Material Dasar Perairan

Kesesuaian wilayah pantai dapat dilihat dari parameter seperti karakteristik material dasar perairan. Salah satu faktor penting dalam wisata pantai adalah kenyamanan wisatawan bermain pasir. Pasir yang dimaksud yaitu pasir yang tergolong halus dan memberikan kenyamanan jika dijadikan pijakan kaki. Selain itu, akan memberikan keamanan bagi pengunjung yang berenang atau hanya bermain air karena tidak harus khawatir kakinya terluka. Menurut pendapat Kamah *dkk*, (2013), bahwa pantai yang berpasir merupakan pantai dengan didominasi oleh hamparan atau daratan pasir, baik yang berupa pasir putih, abu-abu atau hitam.

e. Kecepatan Arus

Informasi kecepatan arus sangat berperan penting dalam mempertimbangkan saat pemilihan lokasi untuk rencana pembuatan bangunan dekat pantai. Kecepatan arus juga berperan penting dalam keamanan serta kenyamanan kegiatan berwisata karena kecepatan arus yang terlalu tinggi dapat membahayakan pengunjung mengingat tidak adanya pembatasan kawasan yang diperbolehkan untuk berenang, maka parameter ini sangat penting untuk diukur kesesuaiannya. Menurut Tambunan *dkk*, (2013), mengatakan bahwa perbedaan golongan kecepatan arus terdiri atas 4 kategori yaitu kategori arus lambat dengan kecepatan pada kisaran 0-0.25 m/s, kategori arus sedang dengan kecepatan pada kisaran 0.25-0.50 m/s, kategori arus cepat dengan kecepatan pada kisaran 0.5-1 m/s dan kategori arus sangat cepat dengan kecepatan diatas 1 m/s.

f. Kemiringan Pantai

Pantai merupakan bagian dari daratan yang berbatasan dengan laut. Masih dipengaruhi oleh proses-proses seperti abrasi (pengikisan oleh air laut), sedimentasi (pengendapan), serta pasang surut air laut. Secara umum berdasarkan bentuknya pantai dapat dibedakan menjadi empat macam yaitu pantai datar, landai, curam, dan terjal (Yulianda, 2007). Kelandaian pantai cenderung dapat mempengaruhi tingkat keamanan seseorang dalam melakukan kegiatan wisata seperti mandi dan berenang. Pantai dengan bentuk datar sampai landai sangat baik untuk kegiatan wisata. Untuk dapat mengetahui nilai kelandaian maka terlebih dahulu diukur kemiringannya. Kemiringan pantai merupakan ukuran kemiringan lahan relatif terhadap bidang datar yang secara

umum dinyatakan dalam derajat. Bentuk profil suatu pantai sangat dipengaruhi oleh gelombang, sifat-sifat sedimen seperti, tahanan terhadap erosi, ukuran dan bentuk partikel, kondisi gelombang, arus, dan kedalaman pantai.

g. Kecerahan

Menurut Hutaban *dkk*, (2009) kecerahan perairan berhubungan erat dengan kegiatan wisata pantai yang sangat berperan penting dalam segi kenyamanan para wisatawan saat berenang. Tingkat kecerahan yang paling bagus adalah 100% hal ini dikarenakan dapat terlihat dengan jelas substrat dasar perairan sehingga memberikan kenyamanan bagi wisatawan. Sedangkan menurut Nontji (1987), kecerahan merupakan ukuran kejernihan suatu perairan yang diamati secara visual menggunakan *secchi disk*. Kekeruhan yang tinggi dapat menyebabkan terhalangnya cahaya masuk ke dalam perairan.

h. Penutupan Lahan

Penutupan lahan pantai dapat mendefinisikan seberapa luas area wisata yang dapat digunakan untuk kegiatan wisata. Penutupan lahan pantai saling berkaitan dengan lebar pantai karena semakin sedikit penutupan lahan pantai maka akan semakin lebar pantai dan semakin luas pula area kawasan untuk kegiatan usaha. Lebar pantai berhubungan dengan seberapa luasnya lahan pantai yang dapat dijadikan sebagai tempat wisata pantai (Rahmawati, 2009). Penutupan lahan pantai adalah pemanfaatan yang dikelola terhadap kawasan disekitar pantai. Untuk meningkatkan daya tarik wisata dikawasan pantai dapat dilakukan dengan pengelolaan penutupan lahan pantai yang memadai.

i. Biota Berbahaya

Biota berbahaya merupakan semua makhluk hidup yang ada di laut baik hewan maupun tumbuhan yang dapat membahayakan aktivitas wisata baik rekreasi maupun berenang. Biota yang dapat dijadikan indikator biota berbahaya adalah bulu babi, ikan pari, ular laut, dan ikan berbisa. Semakin sedikit jumlah biota berbahaya maka lokasi tersebut akan semakin baik (Yulianda, 2007).

j. Ketersediaan Air Tawar

Ketersediaan air tawar pada lokasi wisata adalah salah satu parameter dalam suatu penilaian kesesuaian wisata terlebih wisata pantai. Kebutuhan air tawar dilokasi wisata pantai sangat penting untuk dikonsumsi maupun membersihkan diri setelah berwisata. Ketersediaan air bersih sangat diperlukan

untuk menunjang fasilitas pengelolaan maupun pelayanan wisata. Namun menurut Handayawati (2010), kawasan wisata pantai pada umumnya memiliki permasalahan untuk memenuhi ketersediaan air tawar karena biasanya pada kawasan pesisir yang tersedia sebagian besar memiliki karakteristik air yang asin atau payau

2.1.5. Daya Dukung Kawasan

Daya dukung kawasan adalah jumlah wisatawan yang berada disuatu kawasan dengan jumlah maksimum secara fisik dan waktu tertentu tanpa menimbulkan gangguan pada manusia dan alam. Daya dukung kawasan yang dimaksud adalah adanya ketersediaan daya tampung suatu kawasan wisata untuk menerima sejumlah wisatawan dengan ketentuan jumlah maksimum terhadap sumberdaya alam yang terjadi secara berkelanjutan tanpa merusak lingkungan.

2.1.6. Fasilitas

Fasilitas sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan pengunjung disuatu tempat. Fasilitas juga bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Dengan adanya fasilitas akan mempermudah aktivitas atau kegiatan wisatawan. Suatu tempat rekreasi dikatakan baik atau tidaknya dapat dilihat dari fasilitas wisata itu sendiri. Menurut Marpaung (2002), fasilitas merupakan sarana yang digunakan untuk melayani dan mempermudah suatu aktivitas atau kegiatan wisatawan agar mendapatkan pengalaman rekreasi ditempat yang dituju.

Sumayang (2003), menyatakan bahwa ada beberapa parameter yang sangat perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas antara lain:

1. Kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
2. Keadaan dan kegunaan fasilitas yang akan ditawarkan. Fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan
3. Kemudahan dalam menggunakan berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh suatu tempat wisata. Fasilitas yang ditawarkan kepada wisatawan adalah fasilitas yang sudah biasa digunakan bagi wisatawan sehingga wisatawan dapat menggunakannya dengan mudah.

Salah satu usaha untuk meningkatkan jumlah wisatawan yaitu adanya penyusunan dan penambahan jumlah fasilitas baik di bagian sarana maupun prasarananya.

2.1.7.Sarana Dan Prasarana

Menurut Suwanto (2004), sarana wisata di suatu daerah baik secara kuantitatif maupun kualitatif harus menyesuaikan dengan kebutuhan wisatawan. Sarana wisata secara kuantitatif menunjuk pada beberapa jumlah sarana wisata yang harus disediakan, dan secara kualitatif yang menunjukkan pada mutu pelayanan yang diberikan dan yang tercermin pada kepuasan pengunjung yang memperoleh pelayanan. Sarana dalam dunia kepariwisataan terdapat 3 sarana wisata yang saling berhubungan antara satu dengan lainnya, dijelaskan dalam buku yang berjudul “ Pengantar Ilmu Pariwisata” antara lain yaitu: (Pendit, 2000)

1. Sarana pokok kepariwisataan (*Main Tourism Suprastructures*)

Adalah perusahaan atau lembaga yang memfasilitasi sarana pokok sehingga dapat memberikan pelayanan bagi wisatawan (agen travel, penginapan, warung makan)

2. Sarana perlengkapan kepariwisataan (*Supplementing Tourism Suprastructure*)

Berupa kegiatan usaha pariwisata yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi yang fungsinya dapat membuat wisatawan merasa betah dan ingin tinggal lebih lama di daerah wisata tersebut, adapun sarana perlengkapan yaitu seperti sarana olahraga lapangan tenis, lapangan golf, kolam renang dan lainnya.

3. Sarana penunjang kepariwisataan (*Supporting Tourism Suprastructure*)

Yaitu kegiatan usaha pariwisata yang menunjang sarana pokok dan sarana perlengkapan yang mempunyai fungsi untuk membuat wisatawan merasa terhibur dan lebih banyak membelanjakan uangnya di tempat wisata yang di kunjunginya, misalnya toko-toko souvenir, toko makanan khas.

Menurut Suwanto (2004), prasarana adalah sumber daya manusia ataupun alam yang sangat diperlukan oleh pengunjung dalam berwisata di daerah yang dituju. Sedangkan menurut Lothar (2002) dalam bukunya yang berjudul “ International Tourism” membagi prasarana dengan 2 bagian yaitu:

1. Prasarana perekonomian seperti komunikasi, perbankan, dan lain-lain
2. Prasarana sosial mencakup faktor keamanan, pelayanan kesehatan, dan lainnya.

Dalam melakukan kegiatan aktifitas pariwisata, sarana dan prasarana yang tersedia di suatu kawasan wisata yang merupakan kebutuhan penting bagi wisatawan. Apabila sarana dan prasarana yang tersedia sudah berfungsi secara baik, maka wisatawan akan merasa nyaman dalam melakukan berbagai aktivitas wisata.

2.1.8. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan (*satisfaction*) merupakan sebuah perasaan yang dirasakan seseorang baik senang atau pun kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009).

Dalam definisi kepuasan wisatawan, umumnya harapan merupakan suatu keyakinan dan pemikiran wisatawan tentang apa yang akan didapatkan dan diterimanya. Harapan wisatawan akan dibentuk oleh perasaan atau pengalaman yang dirasakan terlebih dahulu, komentar dari satu wisatawan ke wisatawan lain dan janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan wisatawan ini nantinya akan berkembang seiring dengan bertambahnya pengalaman wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan suatu perasaan seseorang baik itu kecewa atau bahagia yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapannya (Angel dalam Payangan, 2014). Wisatawan merasa tidak puas apabila hasil dari produk lebih rendah dari pada harapan wisatawan, sedangkan wisatawan merasakan puas apabila hasil produk lebih besar dari harapan, dan wisatawan akan merasa sangat puas berada dikawasan wisata tersebut jika hasil produk melebihi harapan wisatawan (Suryadana *dkk*, 2015).

2.1.9. Kualitas Pelayanan

Salah satu kunci peningkatan jumlah wisatawan ke suatu daerah karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sudah baik. Pelayanan yang dimaksud oleh Gretzel *dkk*, (2004), antara lain adanya katalog tentang budaya di daerah setempat, adanya tempat tinggal keluarga, sarana pendukung, tempat olahraga, pusat perbelanjaan, adanya sejarah yang berkaitan dengan daerah setempat, sarana dan prasarana transportasi, dan adanya tempat bermain. Menurut

Tjiptono *dkk*, (2011) kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan manusia, produk jasa, serta lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

2.1.10. Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa faktor atau dimensi yang digunakan pengguna jasa atau pelanggan dalam memilih kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2008), bahwa kualitas pelayanan atau jasa bisa dimulai dari keperluan tamu dan berakhir dengan kepuasan tamu serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan, dari hal itu jelas jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tamu pun akan merasa puas dan sebaliknya. Adapun dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2012), yaitu :

- 1) Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan sarana prasarana fisik yang dapat diandalkan.
- 2) Keandalan (*reliabilitas*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan secara tepat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan karyawan dalam memberikan bantuan kepada pengunjung secara tanggap dan tepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui pengetahuan yang dimiliki dan kesopanan santunan.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu kemampuan memberikan perhatian tulus yang diberikan kepada pelanggan sebagai bentuk upaya memahami keinginan pelanggan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Peneliti belum menemukan kajian ilmiah dalam bentuk publikasi maupun jurnal ilmiah mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas sarana dan prasarana di pantai tikus emas Kabupaten Bangka. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada **Tabel 1** berikut.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Eka Noerma Yulisa <i>dkk</i> , (2016)	Analisis kesesuaian dan daya dukung ekowisata pantai kategori rekreasi pantai laguna desa merpas kabupaten kaur	Potensi ekowisata pantai di Pantai Laguna salah satunya adalah ekowisata kategori rekreasi, dengan nilai indeks kesesuaian kawasan (IKW) 90,6% S1 (sangat sesuai), daya dukung kawasan ekowisata pantai kategori rekreasi.
2.	Deysandi Wunani <i>et.,al</i> (2013)	Kesesuaian Lahan dan Daya Dukung Kawasan Wisata Pantai Botutonuo, Kecamatan Kabila Bone, Kabupaten Bone Bolango	Hasil penelitian ini yaitu Pantai Botutonuo memiliki kriteria kesesuaian lahan wisata pantai yang tergolong dalam kategori S1 (sangat sesuai) dengan nilai 81%, dijadikan sebagai suatu kawasan wisata pantai untuk aktivitas berenang, karena Pantai Botutonuo memiliki kedalaman perairan, lebar pantai, kecerahan perairan, kecepatan arus, penutupan lahan pantai, dan ketersediaan air tawar yang memperoleh skor tinggi.
3.	Hertiana Ikasari <i>et.,al</i> (2017)	Peningkatan kepuasan wisatawan terhadap pariwisata kota semarang dengan importance-performance analysis	Hasil penelitian ini yaitu dimana atribut - atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi akan tetapi kinerjanya masih rendah untuk pariwisata di kota Semarang antara lain:

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>pelayanan ditempat wisata, penanganan terkait keluhan wisatawan, pertunjukan kesenian tradisional dan manajemen wisata budaya asli sebagai daya tarik wisata.</p>
4.	Tian Nur Ma'rifa dkk, (2018)	<p>Analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap sarana wisata untuk perancangan strategi pemasaran pantai kuwaru kabupaten bantul D.I Yogyakarta</p>	<p>Dari hasil analisis dengan metode IPA terhadap 30 atribut sarana yang ada di Pantai Kuwaru yang dikelompokkan sesuai dengan pemasaran jasa, diperoleh atribut yang memiliki prioritas utama untuk peningkatan kinerja, antara lain :1)Kebersihan area pantai, 2)Kebersihan sarana penunjang wisata pantai 3)Kondisi jalan menuju pantai. 4) Kondisi rumah makan yang banyak meliputi kelayakan bangunan dan kebersihan rumah makan. 5) Tersedianya sarana untuk pembuangan sampah di sekitar pantai.</p>
5.	Valeriani, D., dan Putri, A.K. (2020).	<p>Mengetahui kesenjangan antara tingkat kepuasan dan kepentingan wisatawan yang mengunjungi tujuan wisata di Kabupaten Belitung dengan menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).</p>	<p>Tingkat kepuasan Wisatawan domestik dan mancanegara merasa tidak puas terhadap komponen jaminan (layanan) yang terdiri dari atraksi budaya dan komunikasi masyarakat dalam bahasa asing serta layanan petugas</p>