

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA ALAM DANAU GUNUNG TUJUH KABUPATEN KERINCI

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AT GUNUNG TUJUH LAKE NATURAL TOURISM AREA, KERINCI REGENCY

Rahmat Al Amin^{1*}, Ahyauddin¹, Rahmad Nurmansah¹

¹ Program Studi Kehutanan, Fakultas Pertanian, Universitas Jambi,
Muaro Jambi, Jambi, Indonesia
Email Korespondensi : alaminrahmat@gmail.com

Abstrak

Danau Gunung Tujuh merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan di Kabupaten Kerinci yang memiliki daya tarik berupa keindahan alam, aksesibilitas, fasilitas, dan layanan pendukung yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini menganalisis perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja pada faktor *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary* serta mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *accidental sampling* terhadap 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 4,00 lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan sebesar 3,79, dengan tingkat kesesuaian sebesar 106%. Nilai CSI sebesar 80,35% menunjukkan bahwa pengunjung berada pada kategori sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat atribut yang memerlukan perhatian, terutama kebersihan lingkungan dan ketersediaan toilet umum yang memiliki nilai gap negatif. Secara keseluruhan, pengelolaan wisata Danau Gunung Tujuh telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengunjung..

Kata Kunci: *kepuasan pengunjung, pariwisata alam, tingkat kepentingan*

Abstract

Gunung Tujuh Lake is one of the leading natural tourism destinations in Kerinci Regency, offering natural attractions, accessibility, amenities, and supporting services that influence visitor satisfaction. This research analyzes the differences between importance and performance levels in the factors of attraction, accessibility, amenity, and ancillary, and measures overall visitor satisfaction. A quantitative approach was applied using accidental sampling of 100 respondents. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the average performance score was 4.00, higher than the average importance score of 3.79, with a conformity level of 106%. The CSI value of 80.35% indicates that visitors were in the very satisfied category. However, several attributes still require attention, particularly environmental cleanliness and the availability of public toilets, which showed negative gap values. Overall, the management of Danau Gunung Tujuh tourism has been able to meet and even exceed visitor expectations.

Key word: *visitor satisfaction, natural tourism, visitor expectations*

Genesis Naskah (Diterima : November 2025, Disetujui : Januari 2026, Diterbitkan: Februari 2026)

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sektor pariwisatanya berkembang dengan cepat. Pariwisata menjadi kegiatan yang banyak dilakukan oleh masyarakat untuk memperoleh pengalaman baru, rekreasi, serta menikmati keindahan alam dan budaya yang tersedia di berbagai destinasi wisata (Juliani et al., 2023). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan diri, atau mempelajari daya tarik

wisata dalam jangka waktu sementara. Perkembangan sektor ini menjadikan pariwisata sebagai salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional.

Pariwisata juga berperan penting dalam meningkatkan perekonomian, terutama dalam mengurangi tingkat pengangguran dan meningkatkan produktivitas masyarakat (Mu'tashim & Indahsari, 2021). Selain memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara, sektor ini juga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar destinasi wisata. Kegiatan wisata tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga

berperan dalam pelestarian lingkungan dan budaya. Konsep ekowisata hadir sebagai pendekatan yang mengintegrasikan kegiatan wisata alam dengan upaya pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal (Boedirachminarni et al., 2017).

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Kepuasan diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pengunjung dengan pengalaman yang mereka rasakan selama berkunjung (Viola & Ginting, 2022). Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong terbentuknya persepsi positif serta meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang dan rekomendasi kepada wisatawan lain (Juliani et al., 2023). Oleh karena itu, pengelolaan destinasi wisata perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung.

Menurut Cooper 2005, dalam (Pratiwi, 2023) suatu destinasi wisata harus memiliki empat komponen utama yang dikenal dengan konsep 4A, yaitu *attraction* (daya tarik), *accessibility* (aksesibilitas), *amenity* (fasilitas), dan *ancillary* (layanan tambahan). Keempat komponen tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman wisata yang optimal bagi pengunjung. Semakin baik pengelolaan komponen tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan serta potensi peningkatan jumlah kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu destinasi wisata sangat ditentukan oleh kualitas pengelolaan pada setiap aspek tersebut.

Kabupaten Kerinci merupakan salah satu wilayah yang memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata alam, khususnya ekowisata. Daerah ini dikenal dengan julukan “Bumi Sakti Alam Kerinci” yang mencerminkan kekayaan sumber daya alam yang dimilikinya (Efrina et al., 2025). Berbagai objek wisata unggulan seperti Gunung Kerinci, Danau Kerinci, Perkebunan Teh Kayu Aro, Danau Kaco, serta kawasan Taman Nasional Kerinci Seblat menjadi daya tarik utama bagi wisatawan (Mardianis & Syartika, 2018). Potensi tersebut menjadikan Kerinci sebagai salah satu destinasi wisata yang memiliki nilai strategis dalam pengembangan pariwisata daerah.

Salah satu objek wisata yang cukup populer di Kabupaten Kerinci adalah Danau Gunung Tujuh. Danau ini merupakan danau kaldera yang

terbentuk akibat aktivitas vulkanik dan terletak pada ketinggian sekitar 1.996 mdpl dengan luas ±960 ha (BBTNKS, 2018). Danau Gunung Tujuh berada di kawasan Taman Nasional Kerinci Seblat yang telah diakui sebagai situs warisan dunia oleh UNESCO (Albayudi & Tiola, 2022). Keindahan alam yang ditawarkan, seperti panorama danau yang dikelilingi tujuh gunung, jalur pendakian yang menantang, serta

keberadaan area camping, menjadikan destinasi ini memiliki daya tarik yang tinggi bagi wisatawan.

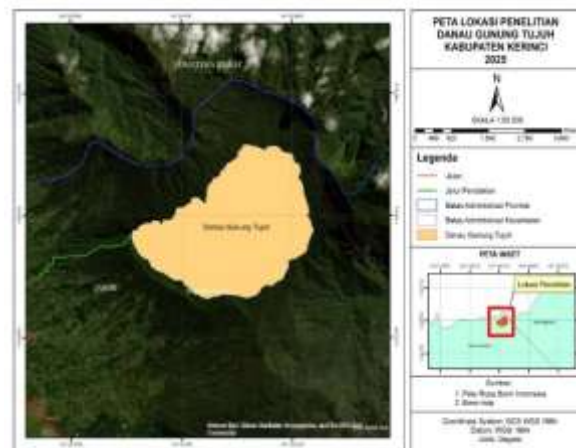
Jumlah kunjungan wisatawan ke Danau Gunung Tujuh mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu. Pada tahun 2019, jumlah kunjungan mencapai puncaknya dengan 13.938 wisatawan domestik dan 121 wisatawan mancanegara, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 akibat pandemi COVID-19 (Albayudi & Tiola, 2022). Namun, setelah pandemi, jumlah kunjungan kembali meningkat yang menunjukkan bahwa minat wisatawan terhadap destinasi ini tetap tinggi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pengelolaan wisata.

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengunjung dengan mempertimbangkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja pada faktor *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary*. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan dalam pengelolaan wisata. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci”.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di wisata alam Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci selama 2 bulan tepatnya pada bulan Juli-Agustus 2025.



Gambar 1. Tempat Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pengunjung wisata alam Danau Gunung Tujuh, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan siapa saja

yang secara kebetulan ditemui peneliti dan sesuai sebagai sumber data (Kambey et al., 2022).

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data berbentuk angka yang dianalisis secara statistik untuk menjawab tujuan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pengunjung wisata alam Danau Gunung Tujuh sebagai responden penelitian melalui penyebaran kuesioner. Data sekunder diperoleh dari dokumen, referensi, dan instansi terkait yang mendukung penelitian, seperti Balai Taman Nasional Kerinci Seblat, serta sumber pustaka lain yang relevan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data utama mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan persepsi pengunjung terhadap objek wisata Danau Gunung Tujuh. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk melihat kondisi objek wisata dan memperoleh data pendukung yang relevan (Nurliza et al., 2023). Melalui observasi, peneliti dapat memahami keadaan lapangan secara nyata, termasuk kondisi fasilitas, aksesibilitas, dan lingkungan wisata.

Definisi Operasional

Definisi Operasional Variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel / Indikator
<i>Attraction</i> (Daya Tarik)	
1	Keindahan pemandangan alam
2	Kebersihan lingkungan
3	Keindahan danau
4	Keindahan flora dan fauna
5	Pengalaman trekking dan hiking
<i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)	
6	Kemudahan akses ke lokasi wisata
7	Tersedianya penunjuk arah di jalan raya menuju lokasi wisata
8	Kemudahan akses ke tempat penginapan
<i>Amenity</i> (Fasilitas)	
9	Harga tiket masuk terjangkau
10	Ketersediaan area parkir
11	Ketersediaan toilet umum
12	Ketersediaan area camp di sekitar Danau Gunung Tujuh
13	Ketersediaan pos istirahat sepanjang jalur pendakian menuju danau
<i>Ancillary</i> (Layanan Tambahan)	
14	Petugas wisata yang ramah
15	Ketersediaan petugas tiket untuk memberikan informasi tambahan
16	Tim SAR wisata Danau Gunung Tujuh
17	Keramahan penduduk setempat

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode analisis data, yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan analisis deskriptif. IPA digunakan untuk menganalisis perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada faktor *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary*. CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Sementara itu, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan hasil penelitian secara umum.

1. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja setiap atribut yang memengaruhi kepuasan pengunjung (Dien et al., 2024). Penilaian dilakukan dengan skala Likert 1–5 (Sadika et al., 2023).

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut yang diteliti (Sadika et al., 2023).

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data penelitian secara sistematis dalam bentuk tabel dan uraian (Dien et al., 2024). Analisis ini mencakup karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk menjelaskan hasil penilaian pengunjung terhadap faktor *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Responden

Karakteristik Responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	67	67%
Perempuan	33	33%
Umur Responden		
< 25 tahun	68	68%
26–35 tahun	28	28%
36–45 tahun	4	4%
Pendidikan Terakhir		
SMA/SMK/MA	57	57%
Sarjana (D4/S1)	29	29%

Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase
SMP/MTs	14	14%
Pekerjaan Responden		
Mahasiswa/i	50	50%
Polisi	1	1%
Tentara Nasional Indonesia (TNI)	1	1%
Aparatur Sipil Negara (ASN)	11	11%
Wiraswasta	17	17%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	6	6%
Pelajar	14	14%

Berdasarkan Tabel 2, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 67 orang atau 67%, sedangkan responden perempuan berjumlah 33 orang atau 33%. Data tersebut menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Perbedaan jumlah ini terlihat cukup jelas pada komposisi responden penelitian. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki.

Berdasarkan kelompok umur, responden terbanyak berada pada usia kurang dari 25 tahun, yaitu 68 orang atau 68%. Responden usia 26–35 tahun berjumlah 28 orang atau 28%, sedangkan usia 36–45 tahun berjumlah 4 orang atau 4%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia muda. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan umur didominasi oleh kelompok usia kurang dari 25 tahun.

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan SMA/SMK/MA berjumlah 57 orang atau 57%. Responden dengan pendidikan Sarjana (D4/S1) berjumlah 29 orang atau 29%, sedangkan responden dengan pendidikan SMP/MTs berjumlah 14 orang atau 14%. Data tersebut menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden didominasi oleh SMA/SMK/MA. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan menengah.

Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah mahasiswa/i dengan jumlah 50 orang atau 50%. Responden lainnya terdiri atas wiraswasta 17 orang atau 17%, pelajar 14 orang atau 14%, ASN 11 orang atau 11%, PNS 6 orang atau 6%, serta Polisi dan TNI masing-masing 1 orang atau 1%. Data tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan responden didominasi oleh mahasiswa/i. Dengan demikian, setengah dari jumlah responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan mahasiswa/i..

Importance Performance Analysis (IPA)

1. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja

Tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja

Variable/ Indikator	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian
Attraction			
1	471	433	109%
2	352	421	84%
3	466	432	108%
4	436	425	103%
5	431	402	107%
Accessibility			
6	434	398	109%
7	351	331	106%
8	341	328	104%
Amenity			
9	383	344	111%
10	397	388	102%
11	301	408	74%
12	422	364	116%
13	401	351	114%
Ancillary			
14	404	344	117%
15	383	354	108%
16	405	368	110%
17	422	341	124%
Total	6.800	6.432	
Rata-rata	68,00	64,32	
Total Tingkat Kesesuaian			106%

Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 106%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja atribut yang dinilai telah melebihi tingkat kepentingan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan pada wisata alam Danau Gunung Tujuh berada pada kategori tinggi. Dengan demikian, pengunjung menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kondisi wisata yang ada.

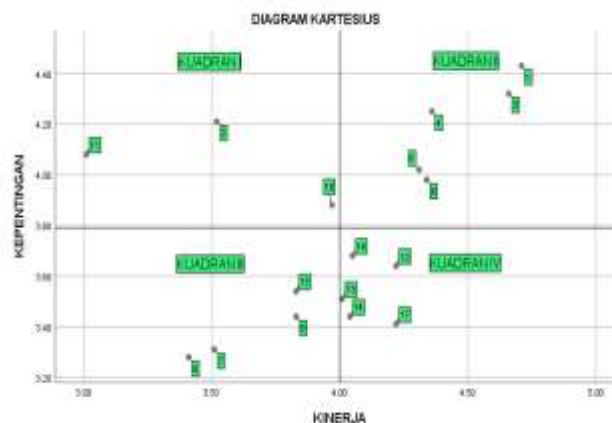
2. Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Tingkat kepentingan dan kinerja disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skor Rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja

Variabel / Indikator	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
Attraction		
1	4.71	4.43
2	3.52	4.21
3	4.66	4.32
4	4.36	4.25
5	4.31	4.02
Accessibility		
6	4.34	3.98
7	3.51	3.31
8	3.41	3.28
Amenity		
9	3.83	3.44
10	3.97	3.88
11	3.01	4.08
12	4.22	3.64
13	4.01	3.51
Ancillary		
14	4.04	3.44
15	3.83	3.54
16	4.05	3.68
17	4.22	3.41
Total	68.00	64.42
Skor Rataan	4.00	3.79

Berdasarkan Tabel 4, nilai rata-rata kinerja sebesar 4,00 dan rata-rata kepentingan sebesar 3,79 digunakan sebagai titik potong dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Secara umum, sebagian besar item memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya, terutama pada variabel *attraction*, *accessibility*, *amenity*, dan *ancillary*. Namun, masih terdapat item yang memiliki nilai kinerja lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingannya, yaitu item 2 pada variabel *attraction* dan item 11 pada variabel *amenity*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi harapan pengunjung.



Gambar 2. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan diagram Kartesius pada Gambar 2, atribut pelayanan wisata Danau Gunung Tujuh terbagi ke dalam empat kuadran sesuai dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Kuadran I sebagai prioritas utama mencakup kebersihan lingkungan dan ketersediaan toilet umum karena dinilai penting, tetapi kinerjanya masih rendah. Kuadran II atau pertahankan prestasi meliputi keindahan pemandangan alam, keindahan danau, keindahan flora dan fauna, pengalaman trekking dan hiking, serta kemudahan akses ke lokasi wisata karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Kuadran III atau prioritas rendah mencakup penunjuk arah menuju lokasi, harga tiket masuk, ketersediaan petugas untuk memberikan informasi tambahan, dan kemudahan akses ke tempat penginapan, sedangkan Kuadran IV atau prioritas berlebihan meliputi ketersediaan area camp, ketersediaan pos istirahat, petugas wisata yang ramah, tim SAR wisata Danau Gunung Tujuh, dan keramahan penduduk setempat.

Hasil pemetaan tersebut menunjukkan bahwa perhatian utama perlu difokuskan pada atribut yang berada di Kuadran I, karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun belum diimbangi dengan kinerja yang memadai. Atribut pada Kuadran II perlu dipertahankan karena telah sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut pada Kuadran III tetap perlu diperhatikan, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam pengelolaan. Sementara itu, atribut pada Kuadran IV menunjukkan kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibanding atribut lain.

3. Analisis Nilai GAP

Nilai GAP disajikan pada Tabel 5.
Tabel 5. Analisis GAP

Variabel/ Indikator	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	GAP
Attraction			
1	4.71	4.43	0.28
2	3.52	4.21	-0.69
3	4.66	4.32	0.34
4	4.36	4.25	0.11
5	4.31	4.02	0.29
Rata-rata Attraction	4.31	4.25	0.07
Accessibility			
6	4.34	3.98	0.36
7	3.51	3.31	0.20
8	3.41	3.28	0.13
Rata-rata Accessibility	3.75	3.52	0.23
Amenity			
9	3.83	3.44	0.39
10	3.97	3.88	0.09
11	3.01	4.08	-1.07
12	4.22	3.64	0.58
13	4.01	3.51	0.50
Rata-rata Amenity	3.81	3.71	0.10
Ancillary			
14	4.04	3.44	0.60
15	3.83	3.54	0.29
16	4.05	3.68	0.37
17	4.22	3.41	0.81
Rata-rata Ancillary	4.04	3.52	0.52

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel, variabel *attraction* memiliki rata-rata kinerja sebesar 4,31 dan kepentingan sebesar 4,25 dengan GAP sebesar +0,07. Sebagian besar item pada variabel ini menunjukkan GAP positif, yaitu item 1 sebesar +0,28, item 3 sebesar +0,34, item 4 sebesar +0,11, dan item 5 sebesar +0,29. Namun, terdapat item yang memiliki GAP negatif yaitu item 2 sebesar -0,69. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum *attraction* telah dinilai baik, tetapi masih terdapat satu indikator yang belum memenuhi harapan pengunjung.

Pada variabel *accessibility*, rata-rata kinerja sebesar 3,75 dan kepentingan sebesar 3,52 dengan GAP sebesar +0,23. Seluruh item pada variabel ini memiliki GAP positif, yaitu item 6 sebesar +0,36, item 7 sebesar +0,20, dan item 8 sebesar +0,13. Pada variabel *amenity*, rata-rata kinerja sebesar 3,81 dan kepentingan sebesar 3,71 dengan GAP sebesar +0,10. Sebagian besar item

menunjukkan GAP positif, yaitu item 9 sebesar +0,39, item 10 sebesar +0,09, item 12 sebesar +0,58, dan item 13 sebesar +0,50, sedangkan item 11 memiliki GAP negatif sebesar -1,07.

Pada variabel *ancillary*, rata-rata kinerja sebesar 4,04 dan kepentingan sebesar 3,52 dengan GAP sebesar +0,52. Seluruh item pada variabel ini menunjukkan GAP positif, yaitu item 14 sebesar +0,60, item 15 sebesar +0,29, item 16 sebesar +0,37, dan item 17 sebesar +0,81. Secara keseluruhan, semua variabel memiliki GAP rata-rata positif, yaitu *attraction* +0,07, *accessibility* +0,23, *amenity* +0,10, dan *ancillary* +0,52. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja secara umum telah memenuhi bahkan melebihi tingkat kepentingan, meskipun masih terdapat item yang perlu diperbaiki yaitu item 2 pada variabel *attraction* dan item 11 pada variabel *amenity*.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Variabel / Indikator	MIS	WF	MSS	WS
Attraction				
1	4.43	0.07	4.71	0.32
2	4.21	0.07	3.52	0.23
3	4.32	0.07	4.66	0.31
4	4.25	0.07	4.36	0.29
5	4.02	0.06	4.31	0.27
Accessibility				
6	3.98	0.06	4.34	0.27
7	3.31	0.05	3.51	0.18
8	3.28	0.05	3.41	0.17
Amenity				
9	3.44	0.05	3.83	0.20
10	3.88	0.06	3.97	0.24
11	4.08	0.06	3.01	0.19
12	3.64	0.06	4.22	0.24
13	3.51	0.05	4.01	0.22
Ancillary				
14	3.44	0.05	4.04	0.22
15	3.54	0.05	3.83	0.21
16	3.68	0.06	4.05	0.23
17	3.41	0.05	4.22	0.22
Total	64.42	1.00	68.00	4.02
Weight Total (WT)				4.02
CSI = (WT / 5) × 100%				80,35%

Tingkat kepuasan pengunjung wisata alam Danau Gunung Tujuh dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan

berdasarkan atribut yang diteliti. Hasil perhitungan CSI disajikan pada Tabel 6 yang mencakup nilai *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factor* (WF), *Mean Satisfaction Score* (MSS), dan *Weight Score* (WS). Berdasarkan tabel tersebut, nilai kinerja tertinggi terdapat pada indikator keindahan pemandangan alam sebesar 4,71, sedangkan nilai kinerja terendah terdapat pada indikator ketersediaan toilet umum sebesar 3,01. Dari sisi kepentingan, nilai tertinggi juga terdapat pada indikator keindahan pemandangan alam sebesar 4,43, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator kemudahan akses ke tempat penginapan sebesar 3,28.

Hasil perhitungan menunjukkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80,35%. Nilai tersebut berada pada rentang >80–100%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa sangat puas terhadap daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, dan layanan yang tersedia di wisata alam Danau Gunung Tujuh. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata alam Danau Gunung Tujuh telah memenuhi harapan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Analisis IPA menunjukkan seluruh variabel (*attraction, accessibility, amenity, dan ancillary*) memiliki nilai GAP positif, sehingga secara umum telah memenuhi harapan pengunjung.
2. Aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah kebersihan lingkungan dan ketersediaan toilet umum, karena memiliki nilai GAP negatif.
3. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 80,35% menunjukkan pengunjung berada pada kategori sangat puas terhadap pengelolaan wisata Danau Gunung Tujuh.
4. Pengelolaan wisata Danau Gunung Tujuh telah berjalan dengan baik, meskipun perbaikan pada beberapa fasilitas masih diperlukan.

Saran

1. Meningkatkan kebersihan kawasan wisata melalui pengawasan yang lebih intensif, penyediaan fasilitas pengelolaan sampah, serta peningkatan kesadaran pengunjung untuk menjaga kebersihan lingkungan.
2. Meningkatkan kualitas dan jumlah fasilitas toilet umum agar lebih memadai, bersih, dan nyaman sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengunjung.
3. Meningkatkan aksesibilitas menuju kawasan wisata dengan memperbaiki sarana dan prasarana pendukung guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan.

4. Menerapkan pengelolaan wisata secara berkelanjutan dengan melibatkan masyarakat lokal dalam pengelolaan destinasi serta mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Albayudi, & Tiola, L. S. (2022). Daya Dukung Ekowisata Jalur Pendakian Danau Gunung Tujuh Taman Nasional Kerinci Seblat (The Carrying Capacity of Ecotourism Hiking Trail Danau Gunung Tujuh National Park Kerinci Seblat). *Jurnal Silva Tropika*, 6(2).
- BBTNKS. (2018). *Informasi TNKS Tahun 2018*. 2018. <http://tnkerinciseblat.or.id>
- Boedirachminarni, A., Sri, M., & Suliswanto, W. (2017). Analisis Kepuasan Pengunjung Ekowisata Kabupaten Malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 15(1).
- Dien, Y. T., Kapantow, G. H. M., & Rumagit, G. A. J. (2024). Analysis of Visitor Satisfaction Levels Batu Angus Natural Tourism Park, Bitung City. *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan, Sosial Dan Ekonomi)*, 20(2), 747–756.
- Efrina, L. E., Saputri, E. J. E., Primadiva, P. P., & Amalia, V. (2025). Dari Sungai Medang untuk Dunia: Kolaborasi Masyarakat dalam Menjadikan Air Terjun Ikonik Kerinci sebagai Destinasi Ekowisata Unggulan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 3657–3668. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1142>
- Juliani, S., Ayu, G., & Suryawardani, O. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Kembang Kuning di Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, 12(2), 2685–3809. <https://doi.org/10.24843/JAA.2023.v12.i02.p25>
- Kambey, J. F. R., Moniharapon, S., & Supandi, S. A. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kelompok Acuan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Layanan Internet Indihome Di PT. Telkom Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(1), 879–890.
- Mardianis, & Syartika, H. (2018). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 9, 53–65.
- Mu'tashim, M. R., & Indahsari, K. (2021). Pengembangan Ekowisata di Indonesia. In *Masyarakat Universitas Sahid Surakarta* (Vol. 1, Issue 1, pp. 295–308).

<https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABDI>

- Nurliza, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2). <https://doi.org/10.59193>
- Pratiwi, Y. (2023). Identifikasi 4A (*Attraction, Amenity, Accessibility* dan Ancillary) Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Pantai Tanjung Pendam, Kabupaten Belitung. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.2.2023.59-67>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Viola, & Ginting, N. (2022). Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata. *TALENTA Conference Series: Energy & Engineering*, 5(1). <https://doi.org/10.32734/ee.v5i1.1529>