

Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Wisata di Pantai Kito Kabupaten Pesisir Selatan

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas di objek wisata Pantai Kito Kabupaten Pesisir Selatan. Latar belakang penelitian didasarkan pada masih ditemukannya berbagai permasalahan fasilitas, seperti kondisi toilet yang kurang layak, mushalla yang rusak, tempat bermain yang tidak terawat, serta rendahnya pemanfaatan fasilitas penunjang oleh pengunjung, yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan minat berkunjung kembali. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang pernah dan sedang berkunjung ke Pantai Kito Kabupaten Pesisir Selatan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mengukur empat indikator kepuasan, yaitu keseluruhan mengalami kebahagiaan, suasana hati yang menyenangkan, kepuasan terhadap kualitas layanan, dan kesediaan mempromosikan kepada orang lain. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran mengenai kondisi kepuasan pengunjung serta menjadi dasar bagi pengelola dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas fasilitas wisata. Peningkatan kualitas fasilitas diharapkan mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pengunjung, mendorong kunjungan ulang, serta memperkuat daya saing Pantai Kito sebagai destinasi wisata unggulan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Kata kunci: *kepuasan pengunjung, fasilitas wisata, Pantai Kito, destinasi wisata, Pesisir Selatan.*

Bagas Rasicha Putra

 "Studi Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata, Universitas
Negeri Padang"
bagasrasichaputra29@gmail.com

Hijriyantomi Suyuthie

 "Studi Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata, Universitas
Negeri Padang"
hsuyuthie@fpp.unp.ac.id

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan pendapatan masyarakat, penciptaan lapangan kerja, serta peningkatan pendapatan asli daerah. Keberhasilan suatu destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan. merupakan salah satu destinasi wisata pantai yang memiliki potensi besar dengan panorama alam yang menarik serta berbagai fasilitas pendukung seperti area parkir, toilet, mushalla, warung makan, wahana permainan, cafe, dan penginapan. berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti kondisi toilet yang kurang layak, mushalla yang rusak, fasilitas permainan yang kurang terawat, serta rendahnya minat pengunjung memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pengunjung dan mengurangi keinginan untuk berkunjung kembali maupun merekomendasikan destinasi kepada orang lain.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Pantai Kito sebagai bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata.

Ada beberapa fasilitas yang disediakan di Pantai Kito, fasilitas-fasilitas yang ada di pantai kito dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Jenis Fasilitas
1	Mushalla
2	Parkir
3	Toilet
4	Warung
5	Wahana
6	Palanta
7	Tempat Permainan Motor
8	Mainan Lukis Melukis
9	Arena Pancing Ikan
10	Café
11	Tempat Penginapan

Fasilitas wisata merupakan elemen fundamental dalam menciptakan pengalaman wisata yang bermutu. Penelitian empiris menunjukkan bahwa fasilitas wisata merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pengunjung dengan koefisien jalur sebesar 0.494, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan faktor kualitas layanan (0.312) dan daya tarik (0.215). Model penelitian ini menjelaskan fluktuasi kepuasan pengunjung secara keseluruhan. (Kalimin et al., 2026)

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dilaksanakan pada bulan Juni–Juli 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Pantai Kito selama tahun 2025 sebanyak 15.428 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan SPSS, dengan seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian beserta analisisnya

1. Temuan Umum

a. Karakteristik Responden

Penyajian karakteristik responden bertujuan mengetahui profil data penelitian tersebut dan hubungan yang digunakan dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang terdiri dari:

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka dapat dikelompokkan karaktersitik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	63	63%
Perempuan	37	37%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden penelitian sebanyak 100 orang. Komposisi responden menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah 63 orang , sedangkan responden perempuan berjumlah 37 orang

Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki. Dominasi tersebut mengindikasikan bahwa karakteristik responden yang terlibat dalam penilaian kepuasan terhadap fasilitas lebih banyak berasal dari kelompok laki-laki.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka dapat dikelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17 - 25 Tahun	19	19%
26 – 35 Tahun	33	33%
36 – 45 Tahun	30	30%
>45 Tahun	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut usia, diketahui bahwa jumlah responden penelitian sebanyak 100 orang. Komposisi usia responden menunjukkan bahwa kelompok 26–35 tahun merupakan kategori dengan persentase tertinggi, yaitu 33 responden (33%). Selanjutnya, kelompok 36–45 tahun memiliki jumlah 30 responden (30%), yang mengindikasikan bahwa proporsi responden pada rentang usia tersebut relatif besar dan masih berada pada kelompok usia produktif. Sementara itu, responden dengan usia 17–25 tahun berjumlah 19 orang (19%), sedangkan responden berusia lebih dari 45 tahun berjumlah 18 orang (18%).

Dapat disimpulkan bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif (17–45 tahun), khususnya pada rentang 26–35 tahun dan 36–45 tahun. Karakteristik usia yang dominan ini dapat memengaruhi pola penilaian kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Pantai Kito, karena setiap kelompok usia umumnya memiliki preferensi, kebutuhan, serta intensitas pemanfaatan fasilitas wisata yang berbeda.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka dapat dikelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	11	11%
Pegawai Negeri Sipil	17	17%
Karyawan	24	24%
Wiraswasta	32	32%
Ibu Rumah Tangga	11	11%
Lainnya.....	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut pekerjaan, diketahui bahwa jumlah responden penelitian adalah sebanyak 100 orang. Komposisi pekerjaan menunjukkan bahwa kategori dengan persentase tertinggi adalah wiraswasta, yaitu 32 responden (32%). Selanjutnya, terdapat karyawan sebanyak 24 responden (24%) dan pegawai negeri sipil sebanyak 17 responden (17%), sehingga ketiga kategori tersebut secara keseluruhan merepresentasikan proporsi responden yang relatif dominan.

Pada kategori lain, responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 11 responden (11%) dan ibu rumah tangga juga sebanyak 11 responden (11%). Sementara itu, responden dengan pekerjaan pada kategori lainnya berjumlah 5 responden (5%). Dapat disimpulkan bahwa profil responden dalam penelitian ini lebih banyak berasal dari kelompok wiraswasta, diikuti oleh karyawan dan pegawai negeri sipil.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka dapat dikelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Karakteristik Frekuensi Kunjungan Responden

Frekuensi Kunjungan	Jumlah Responden	Persentase
Pertama kali	24	24%
2 – 3 kali	49	49%
4 – 5 kali	19	19%
>5 kali	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut frekuensi kunjungan, diketahui bahwa jumlah responden penelitian adalah sebanyak 100 orang. Komposisi frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengunjung dengan pengalaman kunjungan yang cukup berulang, yaitu pada kategori 2–3 kali dengan jumlah 49 responden (49%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden telah mengenal Pantai Kito dan memiliki pengalaman langsung terhadap fasilitas yang tersedia.

Selanjutnya, responden yang melakukan kunjungan pertama kali berjumlah 24 orang (24%), yang berarti terdapat proporsi pengunjung baru yang menilai fasilitas berdasarkan kunjungan awal. Responden dengan frekuensi kunjungan 4–5 kali berjumlah 19 orang (19%), sedangkan responden yang berkunjung lebih dari 5 kali berjumlah 8 orang (8%). Dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang dijadikan responden didominasi oleh mereka yang melakukan kunjungan 2–3 kali, yang menunjukkan adanya kecenderungan pengunjung untuk kembali menggunakan fasilitas wisata di Pantai Kito.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka dapat dikelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Karakteristik Tujuan Berkunjung Responden

Tujuan Berkunjung	Jumlah Responden	Persentase
Berlibur	14	14%
Wisata bersama keluarga	44	44%
Berwisata sendiri	22	22%
Perayaan / acara khusus	14	14%
Lainnya.....	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut tujuan berkunjung, diketahui bahwa jumlah responden penelitian adalah sebanyak 100 orang. Komposisi tujuan berkunjung menunjukkan bahwa sebagian besar responden datang untuk wisata bersama keluarga, yaitu 44 responden (44%). Hal ini mengindikasikan bahwa Pantai Kito cenderung menjadi destinasi yang diminati untuk aktivitas rekreasi bersama anggota keluarga.

Selanjutnya, responden yang berkunjung dengan tujuan berwisata sendiri berjumlah 22 responden (22%), yang berarti proporsinya lebih kecil tujuan wisata bersama keluarga. Responden dengan tujuan berlibur dan perayaan atau acara khusus masing-masing memiliki jumlah yang sama, yaitu 14 responden (14%). Adapun responden dengan tujuan pada kategori lainnya berjumlah 6 responden (6%). Dapat disimpulkan bahwa tujuan utama pengunjung yang menjadi responden adalah untuk bersama keluarga.

2. Temuan Khusus

a. Fasilitas Umum

Berdasarkan hasil perhitungan statistik terhadap variabel fasilitas utama di Pantai Kito, Kabupaten Pesisir Selatan, diperoleh gambaran distribusi kategori penilaian responden seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 6. Klasifikasi Skor Variabel Fasilitas Utama

Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	>29.70	8	8%
Puas	23.90 - < 29.70	27	27%
Cukup Puas	18.10 - < 23.90	36	36%

Tidak Puas	12.30 - < 18.10	25	25%
Sangat Tidak Puas	< 12.30	4	4%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi penilaian responden terhadap variabel fasilitas utama, diketahui bahwa kategori Cukup Puas merupakan yang paling dominan, dengan persentase 36%. Selanjutnya, kategori Puas sebesar 27% dan Sangat Puas sebesar 8. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas utama dinilai cukup mampu memenuhi kebutuhan pengunjung, meskipun belum sepenuhnya mencapai standar yang diharapkan untuk menghasilkan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.

Di sisi lain, terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan, yaitu kategori Tidak Puas sebesar 25% dan Sangat Tidak Puas sebesar 4%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas, ketersediaan, atau kesesuaian fasilitas utama masih belum merata dan masih menimbulkan persepsi negatif bagi sebagian pengunjung.

Kategori pengelompokkan berdasarkan 2 aspek pada variabel fasilitas utama yaitu aspek kondisi fasilitas dan kelengkapan fasilitas bisa ditinjau pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Klasifikasi Skor Kategori Aspek Variabel Fasilitas Utama

Aspek	Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Kondisi Fasilitas	Sangat Puas	>18.27	8	8%
	Puas	14.09 - < 18.27	14	14%
	Cukup Puas	9.91 - < 14.09	36	36%
	Tidak Puas	5.73 - < 9.91	36	36%
	Sangat Tidak Puas	< 5.73	6	6%
Aspek	Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Kelengkapan Fasilitas	Sangat Puas	>12.79	23	23%
	Puas	11.09 - < 12.79	12	12%
	Cukup Puas	7.74 - < 11.09	53	53%
	Tidak Puas	5.21 - < 7.74	10	10%
	Sangat Tidak Puas	< 5.21	2	2%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel aspek kondisi fasilitas pada variabel fasilitas utama, diketahui bahwa kategori Cukup Puas merupakan yang paling dominan dengan persentase 36%. Namun demikian, temuan ini diikuti oleh kategori Tidak Puas yang juga memiliki persentase sama besar, yaitu 36%, serta Sangat Tidak Puas sebesar 6%. Sementara itu, penilaian pada tingkat kepuasan tinggi hanya ditunjukkan oleh kategori Puas (14%) dan Sangat Puas (8%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas utama masih menimbulkan persepsi yang terbagi antara responden yang menilai “cukup puas” dan responden yang menilai “tidak puas”, sehingga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kualitas atau fasilitas yang memengaruhi evaluasi pengunjung.

Pada aspek kelengkapan fasilitas, hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Cukup Puas dengan persentase 53%. Di samping itu, kategori kepuasan juga masih terlihat melalui persentase Sangat Puas sebesar 23% dan Puas sebesar 12%, sehingga total responden yang menilai secara positif mencapai 35%. Adapun kategori ketidakpuasan relatif lebih kecil, yakni Tidak Puas sebesar 10% dan Sangat Tidak Puas sebesar 2%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas utama dinilai lebih baik kondisi fasilitasnya.

b. Fasilitas Penunjang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik terhadap variabel fasilitas penunjang di Pantai Kito, Kabupaten Pesisir Selatan, diperoleh gambaran distribusi kategori penilaian responden seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 8. Klasifikasi Skor Variabel Fasilitas Penunjang

Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	>30.79	12	12%
Puas	24.26 - < 30.79	23	23%
Cukup Puas	17.74 - < 24.26	40	40%
Tidak Puas	11.21 - < 17.74	19	19%
Sangat Tidak Puas	< 11.21	6	6%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi penilaian responden terhadap fasilitas penunjang, diperoleh bahwa kategori Cukup Puas merupakan yang paling dominan, yaitu sebesar 40%. Selanjutnya, responden yang berada pada kategori Puas mencapai 23%, sedangkan kategori Sangat Puas sebesar 12%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas

penunjang telah dinilai relatif memadai oleh sebagian besar responden, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pada tingkat optimal.

Di sisi lain, responden yang menyatakan Tidak Puas sebesar 19% dan Sangat Tidak Puas sebesar 6%, sehingga total kategori ketidakpuasan mencapai 25%. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian fasilitas penunjang dengan kebutuhan pengunjung, sehingga belum mampu mendorong persepsi kepuasan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, hasil tersebut menggambarkan bahwa fasilitas penunjang pada kawasan wisata Pantai Kito cenderung berada pada kondisi yang cukup.

Kategori pengelompokan berdasarkan 2 aspek pada variabel fasilitas penunjang yaitu aspek kondisi fasilitas dan kelengkapan fasilitas bisa ditinjau pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Klasifikasi Skor Kategori Aspek Variabel Fasilitas Penunjang

Aspek	Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Kondisi Fasilitas	Sangat Puas	>18.35	12	12%
	Puas	14.12 - < 18.35	21	21%
	Cukup Puas	9.88 - < 14.12	36	36%
	Tidak Puas	5.65 - < 9.88	24	24%
	Sangat Tidak Puas	< 5.65	7	7%
Aspek	Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Kelengkapan Fasilitas	Sangat Puas	>13.03	10	10%
	Puas	11.12 - < 13.03	20	20%
	Cukup Puas	7.66 - < 11.12	56	56%
	Tidak Puas	4.97 - < 7.66	10	10%
	Sangat Tidak Puas	< 4.97	4	4%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi penilaian pada aspek kondisi fasilitas dalam variabel fasilitas penunjang, diketahui bahwa kategori Cukup Puas merupakan yang paling dominan, yakni sebesar 36%. Selanjutnya, persentase responden pada kategori Puas dan Sangat Puas masing-masing adalah 21% dan 12%. Namun demikian, terdapat pula proporsi responden yang menyatakan ketidakpuasan pada kategori Tidak Puas sebesar 24% dan Sangat Tidak Puas sebesar 7%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas penunjang pada kawasan wisata Pantai Kito dinilai belum sepenuhnya optimal, karena persepsi “cukup puas” masih mendominasi dan ketidakpuasan memiliki porsi yang relatif signifikan.

Sementara itu, pada aspek kelengkapan fasilitas, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada kategori Cukup Puas dengan persentase 56%. Penilaian pada kategori kepuasan baik juga ditunjukkan melalui persentase Puas sebesar 20% dan Sangat Puas sebesar 10%. Adapun responden yang menyatakan Tidak Puas sebesar 10% dan Sangat Tidak Puas sebesar 4%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas penunjang cenderung dinilai lebih memadai kondisi fasilitasnya.

c. Fasilitas Pelengkap

Berdasarkan hasil perhitungan statistik terhadap variabel fasilitas pelengkap di Pantai Kito, Kabupaten Pesisir Selatan, diperoleh gambaran distribusi kategori penilaian responden seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 10. Klasifikasi Skor Variabel Fasilitas Penunjang

Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	>32.69	1	1%
Puas	26.90 - < 32.69	37	37%
Cukup Puas	21.10 - < 26.90	30	30%
Tidak Puas	15.31 - < 21.10	22	22%
Sangat Tidak Puas	< 15.31	10	10%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel distribusi penilaian responden terhadap variabel fasilitas pelengkap, terlihat bahwa kategori Puas merupakan yang paling dominan, yaitu sebesar 37%. Selanjutnya, responden yang menilai fasilitas pelengkap berada pada kategori Cukup Puas sebesar 30%, sedangkan kategori Tidak Puas sebesar 22%. Adapun kategori Sangat Puas hanya mencapai 1%, sementara Sangat Tidak Puas sebesar 10%. Dengan demikian, secara umum fasilitas pelengkap cenderung dinilai cukup baik.

Kategori pengelompokan berdasarkan 2 aspek pada variabel fasilitas pelengkap yaitu aspek kondisi fasilitas dan kelengkapan fasilitas bisa ditinjau pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Klasifikasi Skor Kategori Aspek Variabel Fasilitas Pelengkap

Aspek	Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Kondisi Fasilitas	Sangat Puas	>17.95	22	22%
	Puas	13.98 - < 17.95	33	33%
	Cukup Puas	10.02 - < 13.98	21	21%
	Tidak Puas	6.05 - < 10.02	18	18%
	Sangat Tidak Puas	< 6.05	6	6%
Aspek	Kategori	Perolehan Skor	Frekuensi	Persentase
Kelengkapan Fasilitas	Sangat Puas	>15.00	0	0%
	Puas	13.98 - < 15.00	0	0%
	Cukup Puas	11.00 - < 13.98	20	20%
	Tidak Puas	9.00 - < 11.00	46	46%
	Sangat Tidak Puas	< 9.00	34	34%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan tabel aspek kondisi fasilitas pada variabel fasilitas pelengkap, terlihat bahwa kategori Puas merupakan yang paling dominan dengan persentase 33%. Di samping itu, responden juga banyak memberikan penilaian pada kategori Sangat Puas sebesar 22% dan Cukup Puas sebesar 21%. Sementara itu, kategori ketidakpuasan ditunjukkan oleh Tidak Puas sebesar 18% dan Sangat Tidak Puas sebesar 6%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas pelengkap cenderung dinilai cukup baik, namun masih terdapat proporsi responden yang menganggap kondisi fasilitas belum sesuai dengan harapan sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

kelengkapan fasilitas juga menunjukkan temuan yang perlu menjadi perhatian, karena seluruh penilaian berada pada kategori menengah hingga rendah. Persentase Cukup Puas hanya sebesar 20%, sedangkan mayoritas responden menyatakan Tidak Puas sebesar 46% dan Sangat Tidak Puas sebesar 34%. Selain itu, kategori Sangat Puas dan Puas masing-masing bernilai 0%, yang mengindikasikan bahwa kelengkapan fasilitas pelengkap dinilai sangat kurang atau tidak tersedia secara memadai bagi pengunjung.

A. Pembahasan

1. Fasilitas Umum

Berdasarkan analisis distribusi responden, kategori Cukup Puas mencapai persentase tertinggi sebesar 36%, diikuti oleh kategori Puas (27%) dan Sangat Puas (8%). Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas utama dinilai cukup mampu memenuhi kebutuhan dasar pengunjung, meskipun belum mencapai standar optimal. Dominasi kategori Cukup Puas mengisyaratkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengunjung dan kualitas layanan yang disediakan, sejalan dengan penelitian Nopriana et al. bahwa fasilitas dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Hal ini menunjukkan bahwa manajemen fasilitas utama di Pantai Kito belum mencapai level excellence yang mampu menciptakan loyalitas pengunjung. Bahar et al. (2020) menambahkan bahwa amenities dan daya tarik berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan wisatawan; oleh karena itu, dominasi kategori Cukup Puas mengindikasikan bahwa investasi infrastruktur masih terbatas pada pemenuhan kebutuhan minimum dan kurang dalam inovasi serta pemeliharaan berkala.

Segmen ketidakpuasan juga signifikan, dengan responden yang menyatakan Tidak Puas sebesar 25% dan Sangat Tidak Puas sebesar 4%, sehingga secara kumulatif mencapai 29%. Hal ini berarti hampir satu dari tiga pengunjung mengalami pengalaman negatif terkait kualitas, ketersediaan, atau kesesuaian fasilitas utama. Penelitian Bahar et al. (2020) mengungkapkan bahwa ketidakpuasan akibat fasilitas yang buruk dapat menyebabkan pengunjung enggan kembali dan memberikan evaluasi negatif kepada calon pengunjung lain.

Segmen ini mencerminkan bahwa kualitas fasilitas utama belum merata di seluruh area destinasi. Meidina et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengunjung; namun, ketidakkonsistenan pengelolaan fasilitas menciptakan pengalaman yang tidak homogen dan menurunkan reputasi destinasi.

Pola distribusi yang beragam dari Sangat Tidak Puas hingga Sangat Puas mengindikasikan ketidakmerataan dalam penyediaan dan pemeliharaan fasilitas di berbagai zona Pantai Kito. Kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh konsistensi kualitas fasilitas utama, seperti toilet umum, tempat makan, area parkir, dan sarana keamanan (Nopriana et al., 2024). Bahar et al. (2020) menambahkan bahwa fasilitas yang tidak terpelihara, seperti sanitasi yang kurang memadai dan pencahayaan minim, secara langsung mengurangi persepsi kenyamanan pengunjung. Implikasinya, manajemen Pantai Kito perlu menerapkan standar pemeliharaan yang ketat dan sistem monitoring berkala untuk memastikan konsistensi kualitas fasilitas bagi seluruh pengunjung.

2. Fasilitas Penunjang

Berdasarkan distribusi penilaian responden terhadap fasilitas penunjang di Pantai Kito, kategori Cukup Puas menjadi yang paling dominan dengan persentase 40%, diikuti oleh kategori Puas (23%) dan Sangat Puas (12%). Total responden yang menyatakan kepuasan mencapai 75%, mengindikasikan bahwa sebagian besar pengunjung menilai fasilitas penunjang relatif memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar selama berkunjung.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Bahar et al. (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki efek signifikan terhadap kepuasan turis pada destinasi pantai serupa. Meskipun demikian, dominasi kategori Cukup Puas yang mencapai 40% mengisyaratkan adanya kesenjangan substansial antara ekspektasi pengunjung dan tingkat kepuasan optimal, sehingga Pantai Kito masih beroperasi pada level pemenuhan kebutuhan fungsional dan belum mencapai pengalaman yang transformatif serta memorable bagi pengunjungnya.

Penelitian Meidina et al. (2022) menegaskan bahwa fasilitas dalam sebuah destinasi wisata merupakan kesatuan yang saling terhubung dan melengkapi. Ketika 40% responden hanya berada pada kategori Cukup Puas, hal ini mengindikasikan bahwa belum seluruh komponen fasilitas penunjang terintegrasi secara optimal dan terdapat beberapa elemen yang kualitasnya masih kurang memadai atau tidak konsisten.

Oleh karena itu, strategi pengembangan fasilitas penunjang perlu berfokus pada identifikasi elemen spesifik yang menjadi bottleneck kepuasan agar investasi perbaikan dapat dilakukan secara strategis dan efisien. Lebih lanjut, kehadiran segmen ketidakpuasan yang mencapai 25% (Tidak Puas 19% dan Sangat Tidak Puas 6%) menunjukkan bahwa satu dari empat pengunjung mengalami pengalaman negatif terkait fasilitas penunjang. Segmen ini memerlukan perhatian mendesak, mengingat pengunjung yang tidak puas memiliki probabilitas lebih tinggi untuk tidak kembali dan menyebarkan evaluasi negatif yang dapat merusak reputasi destinasi.

Dalam konteks penelitian destinasi serupa, ketidakpuasan berasal dari aspek operasional seperti kebersihan fasilitas yang tidak terjaga, sarana sanitasi yang kurang memadai, keterbatasan kapasitas fasilitas, serta pengalaman negatif dalam interaksi dengan petugas (Nopriana et al., 2024). Wijayanti et al. (2024) juga menemukan bahwa ketidakpuasan pengunjung mencakup ketersediaan pelayanan yang responsif, kerapian dan kesopanan staf, serta fasilitas pendukung seperti transportasi dan area parkir. Pola ini mengindikasikan bahwa ketidakpuasan di Pantai Kito kemungkinan besar mencerminkan isu-isu operasional yang sistemik dan belum terselesaikan secara tuntas, bukan sekadar permasalahan infrastruktur fisik semata.

3. Fasilitas Pelengkap

Berdasarkan distribusi penilaian responden terhadap fasilitas pelengkap di Pantai Kito, kategori Puas mencapai persentase tertinggi sebesar 37%, diikuti oleh kategori Cukup Puas (30%), sehingga total responden yang menyatakan kepuasan mencapai 67%. Pola ini menunjukkan bahwa lebih dari dua pertiga pengunjung telah merasakan fasilitas pelengkap pada level yang memuaskan, mengindikasikan bahwa manajemen destinasi telah berhasil mengintegrasikan komponen fasilitas tambahan secara cukup efektif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Meidina et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan suatu atraksi wisata dianggap baik apabila mampu melampaui ekspektasi pengunjung. Dengan 37% responden berada pada kategori Puas, Pantai Kito telah mendemonstrasikan kemampuannya dalam menyediakan fasilitas pelengkap yang tidak hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pengunjung. Enjelli dan Althalets (2025) juga menegaskan bahwa fasilitas pelengkap berkontribusi signifikan terhadap peningkatan persepsi kualitas destinasi secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Pantai Kito Kabupaten Pesisir Selatan berada pada kategori cukup puas. Keindahan alam menjadi daya tarik utama destinasi, namun kualitas beberapa fasilitas pendukung masih belum memenuhi harapan pengunjung. Permasalahan utama meliputi kondisi toilet, mushala, area bermain, serta pemeliharaan fasilitas wisata yang belum optimal.

Pengelola diharapkan melakukan peningkatan kualitas fasilitas secara berkelanjutan agar kepuasan pengunjung meningkat, mendorong kunjungan ulang, serta memperkuat citra Pantai Kito sebagai destinasi wisata unggulan di Kabupaten Pesisir Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggina, & Asnur. (2022). *Sarana dan Prasarana Pariwisata*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Marhanah, S., & Wahadi. (2016). Fasilitas Wisata dan Kepuasan Wisatawan.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yuliana, & Purnama. (2021). Kepuasan Konsumen dalam Industri Pariwisata.
- Daada, M., dkk. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung pada Destinasi Wisata.
- Masriah, dkk. (2024). Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali.
- Latupapua. (2024). Customer Satisfaction Index pada Destinasi Wisata.
- Osman, dkk. (2026). Visitor Satisfaction Measurement in Tourism Destinations.
- Kalimin, dkk. (2026). Tourism Facilities and Visitor Satisfaction.