

Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Daya Tarik Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting di Desa Tuban, Kabupaten Badung Provinsi Bali

ELGA SARI TURNIP, I GUSTI AYU OKA SURYAWARDANI*,
I GUSTI AYU AGUNG LIES ANGGRENI

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: elgaaturnip@gmail.com
*suryawardani@unud.ac.id

Abstract

Visitor Satisfaction Level at the Mangrove Attraction of Kampoeng Crab Ecotourism in Tuban Village, Badung Regency, Bali Province

Mangrove ecotourism Kampoeng Kepiting is an ecotourism formed with the main purpose to introduce the preservation and cultivation of mangrove forest ecosystems. The purpose of this study is 1) to analyze the level of importance (importance) of visitors and destination performance (performance) mangrove ecotourism Kampoeng Kepiting and 2) evaluate the level of visitor satisfaction. The study was carried out in Kampoeng Kepiting Mangrove ecotourism in Tuban Village, Badung regency in December 2021 to February 2022 by distributing questionnaires to 100 respondents who visited Kampoeng Kepiting Mangrove ecotourism. The Data were analyzed using the method of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that: 1) the results of IPA (Important Performance Analysis) Analysis were distributed in four quadrants. Quadrant I shows a high level of importance and low performance that has not met the expectations of visitors. Indicators that need to be improved are mangrove scenery, mangrove crab cage cultivation, mangrove tours education, crab seedling release tours, Ticket purchase services and quick response in dealing with complaints and visitor responses. Quadrant II shows a high level of importance and performance according to visitors' expectations. Indicators that need to be maintained are the availability of food stalls, photo spots, clean public bathrooms, Wifi areas; and promotion through social media. Quadrant III which shows a low level of importance and poor performance. Indicators that need to be improved to improve the performance of ecotourism Mangrove attraction is Crab Restaurant, mangrove tour with traditional boat, access road to ecotourism mangrove Kampoeng Kepiting.

Keywords: ecotourism, visitor satisfaction, interest level, performance

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting merupakan ekowisata yang terbentuk dengan tujuan utama untuk memperkenalkan tentang pelestarian dan pembudidayaan ekosistem Hutan Mangrove. Luas Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting ini sekitar 4-5 hektar dari keseluruhan luas Hutan Mangrove dikawasan Tuban Wardani (2017). Terdapat program paket wisata yang disediakan pada ekowisata ini yaitu: pengenalan sistem budidaya kepiting bakau, pelepasan bibit kepiting bakau, tours kedalam Hutan Mangrove, penanaman bibit pohon bakau, tracking Hutan Mangrove. Pada tahun 2013 jumlah pengunjung yang berkunjung yaitu 5.973 pengunjung, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2014 yaitu 11.892 pengunjung, namun pada tahun 2015 mengalami penurunan sehingga jumlah pengunjung hanya 5.203 pengunjung. Besarnya jumlah pengunjung meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2014 menunjukkan bahwa antusias pengunjung cukup besar, namun tetap diperlukan pertimbangan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung ke ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting. Karena kini semakin disadari, bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004)

Melihat trend yang menurun dalam kunjungan ke Destinasi wisata mangrove maka perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengunjung.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepentingan pengunjung (*important*) dan kinerja destinasi (*performance*) pada Daya Tarik Ekowisata Kampoeng Kepiting di Desa Tuban?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada Daya Tarik Ekowisata Kampoeng Kepiting di Desa Tuban berdasarkan tingkat kepentingan (*important*) pengunjung dan kinerja destinasi (*performance*)?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat kepentingan pengunjung (*important*) dan kinerja destinasi (*performance*) pada Daya Tarik Ekowisata Kampoeng Kepiting di Desa Tuban.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung pada Daya Tarik Ekowisata Kampoeng Kepiting di Desa Tuban berdasarkan tingkat kepentingan (*important*) pengunjung dan kinerja destinasi (*performance*).

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan desember sampai dengan maret 2022 terhitung mulai pengumpulan data hingga penyusunan hasil penelitian.

2.2 *Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik, Jenis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi profil Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting. Data kuantitatif, yaitu penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner dan data yang berupa angka, tabulasi, perhitungan-perhitungan menggunakan sejumlah metode analisis matematik/statistik yang hasilnya menjadi dasar pijakan untuk mengambil keputusan atau kesimpulan (Slevitch, 2011).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber sekunder dan primer. Sumber data sekunder yakni data yang diperoleh dari pihak-pihak tertentu yang berhubungan dengan penelitian ini (Kuncoro, 2009). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dan kuesioner dengan pengunjung Kampoeng Kepiting

Pengumpulan data penelitian adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data adalah langkah yang penting karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti (Siregar 2015). Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

2.3 *Instrumen Penelitian dan Pengukuran*

Menurut Arikunto (2019) Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan data agar pengerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang di dalamnya terdapat pernyataan-pernyataan yang sebelumnya disusun berdasarkan komponen 4A destinasi wisata dan bauran pemasaran. Komponen 4A terdiri dari *attraction* (atraksi), *amenity* (amenitas), *accessibility* (aksesibilitas) dan *ancillary* (fasilitas pendukung dan tata kelola). Komponen bauran pemasaran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *price*, *promotion*, *people*, *process* dan *physical evidence*. Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan Skala *Likert*, sehingga sebelum melakukan analisis data, dilakukan uji terlebih dahulu yaitu uji validitas dan uji reliabilitas

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non-probability sampling* yaitu teknik *Accidental Sampling*, teknik *Accidental Sampling* adalah pengambilan sampel secara kebetulan, anggota sampel yang diambil tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba (Sukandarrumidi dan Haryanto, 2014:29).

2.4 Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif yaitu menganalisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Adapun data penelitian ini didapat dari kuisioner menggunakan skala *Likert*, yaitu suatu skala yang dapat digunakan untuk menaksir ataupun mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang terkait dengan suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar 2015).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Pengunjung

Karakteristik pengunjung tentunya akan berbeda dengan yang lain dan hal tersebut juga dapat mempengaruhi pengunjung dalam pengambilan keputusan dalam berkunjung ke tempat wisata (Syukrannisa 2019). Adapun karakteristik pengunjung sebagai berikut: Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang dengan karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

3.1.1 Umur

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik reponden, umur didominasi oleh responden remaja yaitu berumur 15-25 tahun dengan presentase sebesar 85% dengan jumlah 85 orang, responden berusia 26-35 tahun yang termasuk dewasa awal sebesar 12% yang berjumlah 12 orang dan responden umur 36-45 tahun yang termasuk dewasa akhir sebesar 3% yang berjumlah 3 orang.

3.1.2 Jenis kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pengunjung Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting didominasi oleh laki-laki sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 52%. Kemudian reponden perempuan berjumlah 48 orang dengan persentase 48%. Hal ini menunjukkan bahwa pria lebih tertarik dalam mengunjungi Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting.

3.1.3 Tingkat Pendidikan terakhir

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 40%, D3/S1/S2 sebanyak 57 orang dengan presentase sebesar 57% dan lainnya 3 orang dengan persentase 3%. Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 40 orang dengan presentase sebesar 40%, D3/S1/S2 sebanyak 57 orang dengan presentase sebesar 57% dan lainnya 3 orang dengan persentase 3%. Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah D3/S1/S2.

3.1.4 Jenis pekerjaan

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden terdapat 66 orang pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 66%, responden dengan persentase 23% sebagai pegawai swasta berjumlah 23 orang, 6 orang wiraswasta dengan persentase 6%, 4 orang tidak bekerja dengan persentase 4% dan 1 orang ibu rumah tangga dengan persentase 1%

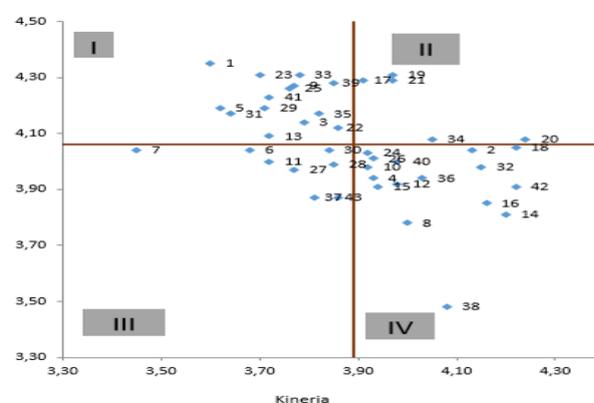
3.2 Analisis Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Performance Analysis merupakan teknik menganalisis data untuk dapat mengetahui aspek ataupun faktor-faktor kinerja penting yang bagaimana yang harus dikembangkan serta ditunjukkan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan (Suhendra and Prasetyanto 2016). Berdasarkan tabel rata-rata kinerja dan kepentingan memiliki beberapa indikator yang nilai kepentingannya lebih tinggi pada pernyataan 1 yaitu pemandangan mangrove sebesar 4,35 dan nilai kepentingan terendah pada pernyataan 38 yaitu proses pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting cepat sebesar 3,48.

Nilai kinerja tertinggi pada pernyataan 20 yaitu Kamar mandi umum yang bersih dan nyaman sebesar 4,24 dan nilai kinerja terendah terdapat pada pernyataan 7 sebesar 3,45 yaitu Mangrove *tour with traditional boat*. Berdasarkan tabel tersebut terdapat nilai rata-rata kinerja secara keseluruhan yaitu 3,89 dan nilai rata-rata kepentingan yaitu sebesar 4,06.

Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan tingkat kepentingan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TKi) kinerja dan kepentingan dari keseluruhan indikator yang terdiri dari beberapa poin pernyataan adalah sebesar 96,08% yang berarti bahwa persepsi pengunjung terhadap kinerja Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting dapat dikatakan baik dan pengunjung merasa sangat puas.

Berdasarkan perhitungan dengan metode *Importance performance analysis* (IPA) didapatkan 4 kuadran yang memuat beberapa indikator yang selengkapnya dapat dilihat pada diagram kartesius hasil analisis *Importance performance analysis* (IPA).



1) Kuadran I (Perlu di Tingkatkan)

Kuadran ini merupakan kategori dengan memfokuskan pada indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan, yang menunjukkan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah yang belum sesuai harapan pengunjung. Kuadran I terdapat 14 indikator yaitu 1) Pemandangan Mangrove; 3) Budidaya keramba kepiting bakau; 5) Mangrove tours education; 9) Tours pelepasan bibit kepiting; 13) Sarana transportasi; 22) Ketersediaan Gazebo (tempat duduk); 23) Tersedia tempat ibadah; 25) Biro perjalanan wisata; 29) Harga parkir; 31) Harga paket wisata; 33) Harga biro perjalanan wisata; 35) Proses pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting cepat; 39) Petugas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan tanggapan pengunjung; dan 41) Destinasi Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting menarik.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan kategori pertahankan prestasi yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan tinggi dan kinerja termasuk baik atau sesuai harapan pengunjung. Kuadran II terdapat 5 indikator yaitu 17) Ketersediaan warung makan; 19) Ketersediaan spot foto; 20) Kamar mandi umum yang bersih dan nyaman; 21) Ketersediaan Area Wifi; dan 34) Promosi melalui media sosial.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kategori prioritas rendah yang menunjukkan bahwa pada kuadran ini tingkat kepentingan atau harapan pengunjung terhadap beberapa indikator tersebut rendah. Kuadran III terdapat 8 indikator yaitu 6) Restoran Kepiting; 7) Mangrove *tour with traditional boat*; 11) Akses jalan menuju Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting mudah ditempuh; 27) Pengelola Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting; 28) POKLAHSAR (Kelompok Pengolah Pemasaran Kampoeng Kepiting); 30) Harga tiket masuk; 37) Proses petugas dalam melayani pengunjung sangat cekatan dan sigap; dan 43) Lingkungan Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan kategori berlebihan yang menunjukkan tingkat kepentingan pengunjung sangat rendah namun kinerja tinggi. Pengunjung menganggap beberapa indikator yang termasuk tidak diperlukan namun kinerja yang dilakukan sangat baik sehingga terkesan berlebihan. Pada kuadran IV terdapat 16 indikator yaitu 2) Pemandangan jalur trekking yang dibuat dari kayu dan bambu; 4) Perahu tradisional dan kano; 8) *Fishing tour with traditional boat*; 10) *Canoe tour clean mangrove*; 12) Petunjuk arah menuju Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting; 14) Dekat dengan bandara; 15) Tersedia rest area; 16) Ketersediaan tempat parkir; 18) Ketersediaan kios souvenir; 24) Homestay (tempat penginapan); 26) Pemandu Wisata; 32) Harga pemandu wisata; 36) Petugas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan tanggapan pengunjung; 38) Proses pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng

Kepiting cepat; 40) Proses petugas dalam melayani pengunjung sangat cekatan dan sigap; dan 42) Ekowisata Mangrove Kampoenng Kepiting yang lengkap.

3.3 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/konsumen suatu perusahaan/penyedia jasa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan penilaian pengguna terhadap kinerja penyedia jasa pada atribut-atribut yang diukur Syukri (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI Ekowisata Mangrove Kampoenng Kepiting sebesar 77,72%, sehingga nilai indeks tersebut masuk dalam kriteria puas dikarenakan nilai indeks yang didapat masuk dalam rentang 60 - 80%.

Tabel 1.

Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Indikator	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
<i>Attraction</i>	Pemandangan Mangrove	4,35	3,60	2,49	8,97
	Pemandangan jalur <i>trecking</i> yang dibuat dari kayu dan bambu	4,04	4,13	2,31	9,56
	Budidaya keramba kepiting bakau	4,14	3,79	2,37	8,99
	Perahu tradisional dan kano	3,94	3,93	2,26	8,87
	Mangrove <i>tours education</i>	4,19	3,62	2,40	8,69
	Restoran Kepiting	4,04	3,68	2,31	8,52
	Mangrove <i>tour with traditional boat</i>	4,04	3,45	2,31	7,98
	<i>Fishing tour with traditional boat</i>	3,78	4,00	2,17	8,66
	<i>Tours</i> pelepasan bibit kepiting	4,27	3,77	2,45	9,22
	<i>Canoe tour clean mangrove</i>	3,98	3,92	2,28	8,94
<i>Accesibility</i>	Akses jalan menuju Ekowisata Mangrove Kampoenng Kepiting mudah ditempuh	4,00	3,72	2,29	8,52
	Petunjuk arah menuju Ekowisata Mangrove Kampoenng Kepiting	3,92	3,98	2,25	8,94
	Sarana transportasi	4,09	3,72	2,34	8,72
	Dekat dengan bandara	3,81	4,20	2,18	9,17
<i>Amenity</i>	Tersedia <i>rest area</i>	3,91	3,94	2,24	8,82
	Ketersediaan tempat parkir	3,85	4,16	2,21	9,17
	Ketersediaan warung makan	4,29	3,91	2,46	9,61
	Ketersediaan kios souvenir	4,05	4,22	2,32	9,79
	Ketersediaan spot foto	4,31	3,97	2,47	9,80
	Kamar mandi umum yang bersih dan nyaman	4,08	4,24	2,34	9,91
	Ketersediaan Area Wifi	4,29	3,97	2,46	9,76
	Ketersediaan Gazebo (tempat duduk)	4,12	3,86	2,36	9,11
	Tersedia tempat Ibadah	4,31	3,70	2,47	9,13
	Homestay (tempat penginapan)	4,03	3,92	2,31	9,05
<i>Ancillary</i>	Biro perjalanan wisata	4,26	3,76	2,44	9,17

Indikator	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
	Pemandu Wisata	4,01	3,93	2,30	9,03
	Pengelola Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting	3,97	3,77	2,27	8,57
	POKLAHSAR (Kelompok Pengolah Pemasaran Kampoeng Kepiting)	3,99	3,85	2,29	8,80
<i>Price</i>	Harga parkir	4,19	3,71	2,40	8,90
	Harga tiket masuk	4,04	3,84	2,31	8,89
	Harga paket wisata	4,17	3,64	2,39	8,69
	Harga pemandu wisata	3,98	4,15	2,28	9,46
	Harga biro perjalanan wisata	4,31	3,78	2,47	9,33
<i>Promotion</i>	Promosi melalui media sosial	4,08	4,05	2,34	9,47
	Proses pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting cepat	4,17	3,82	2,39	9,12
	Petugas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan tanggapan pengunjung	3,94	4,03	2,26	9,10
	Proses petugas dalam melayani pengunjung sangat cekatan dan sigap	3,87	3,81	2,22	8,45
<i>Process</i>	Proses pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting cepat	3,48	4,08	1,99	8,13
	Petugas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan tanggapan pengunjung	4,28	3,85	2,45	9,44
	Proses petugas dalam melayani pengunjung sangat cekatan dan sigap	4,00	3,98	2,29	9,12
<i>Physical evidence</i>	Destinasi Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting menarik	4,23	3,72	2,42	9,01
	Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting yang lengkap	3,91	4,22	2,24	9,45
	Lingkungan Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting	3,87	3,86	2,22	8,56
	Total	174, 58	167,25		
	WT				388, 58
	CSI				77,7 2

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2022)

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan tingkat kepentingan (*Important*) pengunjung dan kinerja (*Performance*) Destinasi Wisata Ekowisata Kampoeng Kepiting di Desa Tuban

maka nilai rata-rata kinerja Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting yaitu 3,89 dan nilai rata-rata kepentingan pengunjung Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting yaitu sebesar 4,06. Rata-rata kepentingan tertinggi tinggi terdapat pada pernyataan 1 yaitu pemandangan mangrove sebesar 4,35 dan nilai kepentingan terendah pada pernyataan 38 yaitu proses pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting cepat sebesar 3,48. Rata-rata kinerja tertinggi terdapat pada pernyataan 20 yaitu kamar mandi umum yang bersih dan nyaman sebesar 4,24 dan nilai kinerja terendah terdapat pada pernyataan 7 sebesar 3,45 yaitu mangrove *tour with traditional boat*. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai CSI sebesar 77,72%, sehingga nilai indeks tersebut masuk dalam kriteria puas karena masuk dalam rentang 60-80% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting secara keseluruhan termasuk kriteria puas. Hal tersebut berarti bahwa secara umum pengunjung merasa puas dengan kinerja yang dilakukan Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting.

4.2 *Saran*

Hasil analisis IPA (*Important Performance Analysis*) yang terdistribusi dalam empat kuadran yaitu Kuadran I menunjukkan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah yang belum sesuai harapan pengunjung. Indikator yang perlu ditingkatkan adalah pemandangan mangrove, budidaya keramba kepiting bakau, mangrove tours education, tours pelepasan bibit kepiting, Buat pelayanan dalam pembelian tiket dan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan tanggapan pengunjung Kuadran II menunjukkan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja sesuai harapan pengunjung. Indikator yang perlu dipertahankan adalah ketersediaan warung makan, spot foto, kamar mandi umum yang bersih, area Wifi; dan promosi melalui media sosial. Kuadran III yang menunjukkan tingkat kepentingan rendah dan kinerja yang kurang baik. Indikator yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja daya tarik Ekowisata Mangrove adalah Restoran Kepiting, mangrove *tour with traditional boat*, akses jalan menuju Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting, Kelompok Pengolah Pemasaran Kampoeng Kepiting dan lingkungan Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting. Kuadran IV merupakan kategori berlebihan yang menunjukkan tingkat kepentingan pengunjung sangat rendah namun kinerja tinggi. Indikator-indikator yang perlu dipertahankan adalah *fishing tour with traditional boat*, *Canoe tour clean mangrove*, petunjuk arah menuju Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting, dekat dengan bandara, tersedia rest area, tempat parkir, kios souvenir, cepatnya pelayanan pada pembelian tiket di Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting dan atraksi yang lengkap Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting secara keseluruhan termasuk kriteria puas.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini yaitu Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Karo yang bersedia sebagai informan dalam penelitian ini, sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan dan dipublikasikan dalam e-jurnal dan terimakasih kepada orangtua, keluarga dan teman-teman yang telah membantu dan memberi dukungan selama proses penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- Siregar, . 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Slevitch, L. (2011). Qualitative and quantitative methodologies compared: Ontological and epistemological perspectives. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*,12(1),73–81.
- Suhendra, Ardi., dan Prasetyanto, Dwi. (2016). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*.
- Sukandarrumidi dan Haryanto. 2014. *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian*, Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Syukkannisa, (2019). *Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba*.
- Syukri, Siti Husna Ainu, “Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja,” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 13, no. 2 (2014)
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa* : Andi Offset, Yogyakarta.
- Wardani, I. G. M. S. 2017. *Dampak Sosial Ekonomi Pengelolaan Ekowisata Mangrove Kampoeng Kepiting Terhadap Nelayan Desa Tuban Kab. Badung*.