



PENGARUH PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DAN PAD PANTAI JUMIANG KABUPATEN PAMEKASAN

R. Endro Wibisono¹, R. Moh. Zahri², Adhi Muhtadi³, Hendro Sutowijoyo³

¹Prodi D4 Transportasi Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya

²Disporapar Kabupaten Pamekasan

³Prodi S1 Teknik Sipil Universitas Narotama

Email: adhimuhtadi1974@gmail.com

ABSTRAK

Pantai Jumiang merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Kabupaten Pamekasan yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sektor pariwisata. Namun, pengelolaan wisata yang belum optimal dan keterbatasan infrastruktur menjadi kendala utama dalam optimalisasi kontribusi ekonomi kawasan ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengembangan infrastruktur dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung serta dampaknya terhadap PAD Pantai Jumiang. Infrastruktur pariwisata yang mencakup sarana dan prasarana wisata (seperti jalan akses, area parkir, gazebo, toilet, musholla, warung makan, dan spot foto) merupakan aspek penting yang memengaruhi daya tarik dan kepuasan wisatawan. Ketersediaan fasilitas yang memadai diharapkan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan, Sehingga menciptakan kepuasan yang mendorong minat berkunjung kembali dan meningkatkan retribusi daerah. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas pendukung dan kepuasan pengunjung merupakan variabel yang perlu dievaluasi dalam kaitannya dengan nilai ekonomi wisata Pantai Jumiang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda dan analisis kepuasan pengunjung (*Customer Satisfaction Index/CSI*) untuk mengukur pengaruh variabel infrastruktur dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung serta kontribusinya terhadap PAD. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap pengunjung Pantai Jumiang serta observasi lapangan terhadap kondisi infrastruktur dan fasilitas yang tersedia. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kabupaten Pamekasan dan pengelola wisata dalam mengalokasikan anggaran pengembangan infrastruktur secara tepat sasaran, meningkatkan kualitas fasilitas sesuai prioritas kebutuhan pengunjung serta mengoptimalkan potensi Pantai Jumiang sebagai penyumbang PAD melalui peningkatan jumlah pengunjung dan retribusi wisata.

Kata Kunci: pengembangan, infrastruktur, fasilitas, kepuasan, PAD.

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata telah menjadi penggerak utama perekonomian nasional dengan kontribusi signifikan terhadap penerimaan devisa negara dan Produk Domestik Bruto (Gyamfi, dkk., 2020). Sebagai negara dengan kekayaan alam melimpah, Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai sektor ekonomi seperti perhotelan, rumah makan, transportasi, perdagangan dan jasa (Moslehpour, dkk., 2023). Keunikan pariwisata Indonesia yang mencakup keragaman budaya, warisan sejarah dan kuliner menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara (Lukito, 2022; Dhont, 2022; Wargadalem, dkk., 2023).

Kabupaten Pamekasan di Pulau Madura merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang berpotensi dalam pengembangan pariwisata. Objek wisata Pantai Jumiang menjadi destinasi unggulan dengan intensitas pengunjung yang relative meningkat setiap tahunnya. Hal ini menjadikannya sebagai destinasi keempat paling populer diantara 20 objek wisata di daerah tersebut (Tamami, dkk., 2024). Pantai Jumiang menawarkan pemandangan laut lepas dari atas perbukitan kecil dengan tebing-tebing hijau yang menghadap langsung ke Selat Madura. Hal ini menciptakan suasana alami dan tenang yang ideal untuk piknik keluarga, berkemah hingga berbagai aktivitas wisata seperti *climbing wall*, *flying fox*, perahu kano, *jet ski*, *banana boat* dan *snorkeling* (Sasmita, dkk., 2022). Keberadaan wisata ini memberikan dampak positif pada peningkatan pendapatan masyarakat, penyerapan tenaga kerja, dan peningkatan kegiatan usaha di sekitar wilayah (Tamami, dkk. 2024).

Meskipun memiliki potensi besar dan popularitas yang terus meningkat, pengelolaan wisata Pantai Jumiang masih menghadapi berbagai permasalahan. Penelitian masih menunjukkan pengelolaan wisata belum maksimal dan beberapa fasilitas serta wahana kurang menarik minat pengunjung (Tamami, dkk., 2024). Kondisi ini sejalan dengan temuan di berbagai destinasi wisata pantai lainnya yang mengindikasikan bahwa keindahan alam saja tidak cukup untuk menjamin kepuasan pengunjung tanpa didukung oleh infrastruktur dan fasilitas yang memadai (Kenedi, dkk., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas dan layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan saat ini tetapi juga mempengaruhi loyalitas jangka panjang pengunjung.

Penelitian tentang preferensi pengunjung di berbagai pantai menunjukkan bahwa atribut fasilitas menjadi prioritas utama pengunjung bersama dengan waktu kunjungan, aktivitas wisata dan transportasi (Liu, dkk., 2024). Pengunjung cenderung lebih menyukai pemanfaatan fasilitas seperti spot foto dan penggunaan mobil sebagai moda transportasi utama (Jie, dkk., 2021; Shen, dkk., 2023). Namun penelitian sebelumnya di Pantai Jumiang lebih berfokus pada analisis nilai ekonomi tanpa mengkaji secara spesifik pengaruh pengembangan infrastruktur dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung (Tamami, dkk., 2024).

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji secara mendalam pengaruh pengembangan infrastruktur dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Pantai Jumiang, yang belum banyak diteliti secara akademis. Berbeda dengan studi-studi sebelumnya yang umumnya dilakukan di luar Madura, penelitian ini mengisi celah pengetahuan tentang dinamika pariwisata pantai di wilayah kepulauan dengan karakteristik sosial budaya yang khas. Penelitian ini berusaha membangun kerangka analisis yang komprehensif untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi infrastruktur dan fasilitas yang paling berpengaruh terhadap

kepuasan pengunjung di Pantai Jumiang. Penelitian ini juga akan merumuskan rekomendasi strategis bagi pengelola destinasi dan pemerintah daerah.

Manfaat penelitian ini mencakup kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu pariwisata, khususnya dalam konteks pengelolaan destinasi wisata pantai di wilayah kepulauan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pamekasan dan pengelola Pantai Jumiang dalam merumuskan kebijakan pembangunan infrastruktur dan fasilitas yang responsif terhadap kebutuhan pengunjung (Tamami, dkk., 2024). Rekomendasi untuk mengevaluasi penggunaan fasilitas wisata melalui program pelatihan pemanfaatan teknologi digital dan pengelolaan potensi alam diharapkan dapat memperkuat daya tarik Pantai Jumiang dan mendukung keberlanjutan sektor pariwisata lokal (Maietti, 2023).

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei berbasis kuesioner. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara objektif dan generalisasi melalui pengujian hipotesis statistik (Ong, dkk., 2021; Goyal, dkk., 2024). Metode survei memungkinkan pengumpulan data dari sejumlah responden secara simultan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik dan persepsi pengunjung Pantai Jumiang (Dumps, 2023).

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang pernah atau sedang berkunjung ke wisata Pantai Jumiang Kabupaten Pamekasan (Hasan, dkk., 2019). Populasi penelitian mengacu pada data kunjungan wisatawan Pantai Jumiang Tahun 2023 yang tercatat sebanyak 17.541 pengunjung.

Kriteria responden yang ditetapkan meliputi: (1) berusia minimal 15 tahun hingga 50 tahun; (2) telah melakukan kunjungan ke Pantai Jumiang minimal 1 kali; (3) bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner secara lengkap (Verzosa, dkk., 2021).

Jumlah sampel ditentukan menggunakan metode Slovin dengan rumus (Besekar, dkk., 2024):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = jumlah sampel; N = jumlah populasi;

e = tingkat kesalahan (*error tolerance*) yang diterapkan.

Berdasarkan perhitungan dengan tingkat kesalahan 10%, maka jumlah responden yang diambil sebanyak $176,41 \approx 177$ responden. Penentuan jumlah sampel untuk analisis regresi linier berganda yaitu minimal 10-15 kali jumlah variabel independen (Hair, dkk., 2018). Dalam penelitian ini, rencana jumlah variabel independen adalah lima. Sehingga jumlah responden minimal $15 \times 5 = 75$ responden. Maka penentuan jumlah responden adalah mengikuti Slovin dengan pembulatan ke atas yaitu 200 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* (sampling insidental) yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapapun yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai dengan karakteristik sampel maka dijadikan sebagai responden (Czernek-Marszałek, dkk., 2024).

Penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa tahapan sbb:

1. Tahap Persiapan

Tahap ini meliputi kegiatan: (a) Studi literatur atau kajian teoritis terkait pengaruh infrastruktur dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung; (b) identifikasi permasalahan di lokasi penelitian; (c) penyusunan proposal penelitian dan instrumen kuesioner, serta (d) perizinan penelitian kepada pengelola wisata Pantai Jumiang dan instansi terkait.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini terdiri dari: (a) uji coba instrumen (*pilot test*) kepada 30 responden di luar sampel penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson, dimana instrumen dinyatakan valid bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan Tingkat signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, Dimana instrument dinyatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ (b) penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria di lokasi penelitian; (c) wawancara terstruktur dengan responden untuk memperoleh data primer, dan (d) observasi lapangan terhadap kondisi infrastruktur dan fasilitas Pantai Jumiang.

3. Tahap Pengolahan Data

Data yang terkumpul kemudian diolah melalui: (a) pemeriksaan kelengkapan data (*editing*), pemberian kode (*coding*), (c) tabulasi data dan (d) analisis statistik menggunakan perangkat lunak statistik.

4. Tahap Penyusunan Laporan

Tahap akhir meliputi interpretasi hasil analisis, penyusunan kesimpulan dan rekomendasi, serta penyusunan laporan akhir penelitian.

Bahan-bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner tercetak untuk pengumpulan data primer
2. Dokumentasi berupa data kunjungan wisata dari Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kabupaten Pamekasan Tahun 2022-2023.
3. Laporan statistik dan penelitian terdahulu sebagai data sekunder.
4. Alat tulis dan perangkat pendukung dokumentasi.

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner yang disusun berdasarkan operasionalisasi variabel dan indikator pengukuran. Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama:

Bagian 1: Karakteristik responden. Berisi pertanyaan tentang identitas dan data demografi responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, asal daerah, dan frekuensi kunjungan.

Bagian 2: Persepsi terhadap infrastruktur dan fasilitas. Berisi pertanyaan-pertanyaan tentang persepsi responden terhadap ketersediaan dan kondisi infrastruktur serta fasilitas di Pantai Jumiang. Variabel infrastruktur dan fasilitas mencakup: (a) Fasilitas dasar (toilet, tempat ibadah, parkir); (b) Fasilitas pelengkap (warung makan, gazebo, area bermain); (c) Fasilitas pendukung (spot foto, kebersihan, keamanan); (d) Aksesibilitas dan transportasi menuju Lokasi; (e) Keramahan pelayanan petugas wisata.

Bagian 3: Tingkat kepuasan pengunjung. Berisi pernyataan tentang tingkat kepuasan keseluruhan pengunjung terhadap pengalaman berwisata di Pantai Jumiang, meliputi: (a) kesesuaian antara harapan dan realita; (b) Tingkat kenyamanan selama berkunjung; (c) Niat

untuk berkunjung kembali (*repeat visit intention*); (d) kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert (1-5) dengan interpretasi: (1) sangat tidak setuju/sangat tidak puas; (2) tidak setuju/tidak puas; (3) netral/cukup puas; (4) setuju/puas; (5) sangat puas/sangat setuju.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner (angket), wawancara, dan observasi. Penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria. Kuesioner berisi pertanyaan tertutup dengan skala Likert mengenai persepsi infrastruktur dan fasilitas serta tingkat kepuasan pengunjung. Wawancara terstruktur dilakukan terhadap informan utama yaitu pengelola wisata untuk memperoleh informasi mendalam tentang kondisi pengelolaan, fasilitas, dan sarana prasarana yang terdapat di Pantai Jumiang. Sedangkan observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi infrastruktur, fasilitas dan aktivitas wisata di Pantai Jumiang. Data sekunder diperoleh dari: (1) Laporan statistik Disporapar Kabupaten Pamekasan; (2) data kunjungan destinasi wisata Tahun 2022-2023; (3) penelitian terdahulu yang relevan; (4) dokumen pengelola wisata Pantai Jumiang.

Penelitian dilaksanakan di Kawasan Wisata Pantai Jumiang, Desa Tanjung, Kecamatan Pademawu, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Luas wisata kawasan pantai tersebut adalah 31.415 m² dan berjara k ± 7 km dari Pendopo Pemkab Pamekasan. Pemilihan Lokasi dilakukan secara *purposive* (sengaja) dengan pertimbangan bahwa Pantai Jumiang merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Kab. Pamekasan yang telah dikenal oleh masyarakat dan memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut. Penelitian berlangsung selama 1 bulan yaitu pada Bulan September hingga Oktober 2024, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan beberapa teknik analisis sebagai berikut: (1) Analisis deskriptif; (2) analisis regresi linier berganda; (3) analisis indeks kepuasan pengunjung (*customer satisfaction index*); (4) analisis kontribusi terhadap PAD. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan Gambaran tentang karakteristik responden dan kondisi wisata Pantai Jumiang secara objektif melalui angka-angka. Data yang dianalisis secara deskriptif meliputi karakteristik responden. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel infrastruktur dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Pantai Jumiang. Model persamaan regresi dalam penelitian ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan: Y = kepuasan pengunjung (variabel dependen); X₁ = fasilitas dasar; X₂ = fasilitas pelengkap; X₃ = fasilitas pendukung; X₄ = aksesibilitas dan transportasi; X₅ = keramahan pelayanan; a = konstanta; β_1 sd β_5 = koefisien regresi; e = *error* (variabel pengganggu)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan: (1) uji t (parsial); (2) uji F (simultan); (3) koefisien determinasi (R²). Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara

bersama-sama. Koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung secara keseluruhan terhadap infrastruktur dan fasilitas Pantai Jumiang.

$$CSI = \frac{\Sigma(MIS \times MSS)}{MIS_{total} \times Skala_{maks}} \times 100\%$$

Keterangan:

- MIS (*Mean Importance Score*) = rata-rata tingkat kepentingan tiap variabel
- MSS (*Mean Satisfaction Score*) = rata-rata tingkat kepuasan tiap variabel
- Skala maks = skala penilaian tertinggi (5)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data karakteristik responden diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 pengunjung yang memenuhi kriteria penilaian. Pemahaman terhadap karakteristik ini penting untuk mengetahui segmentasi pasar wisata Pantai Jumiang dan merumuskan strategi pengembangan yang tepat sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian, distribusi usia responden menunjukkan bahwa pengunjung Pantai Jumiang didominasi oleh kelompok usia produktif. Kelompok usia 17-25 tahun merupakan pengunjung terbanyak (114 pengunjung atau 57%) diikuti oleh kelompok usia 26-35 tahun (60 pengunjung atau 30%), 36-45 tahun (18 pengunjung atau 9%) dan usia lebih dari 45 tahun (8 pengunjung atau 4%). Dominasi usia produktif ini sejalan dengan penelitian temuan sebelumnya yang menyatakan pengunjung wisata Pantai Jumiang didominasi oleh usia produktif dari kalangan pelajar atau mahasiswa (Tamami, dkk., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pengunjung laki-laki dan perempuan relatif berimbang dengan jumlah responden perempuan sedikit lebih dominan (112 pengunjung atau 56%) dibandingkan laki-laki (88 pengunjung atau 44%). Temuan ini mengindikasikan bahwa Pantai Jumiang menjadi destinasi wisata yang diminati oleh kedua jenis kelamin. Hal ini sejalan dengan karakteristik wisata pantai yang umumnya menawarkan pengalaman rekreasi dan dapat dinikmati oleh seluruh anggota keluarga (Kelly, 2020). Ketersediaan fasilitas seperti spot foto yang menarik dan pemandangan alam yang indah menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung perempuan, sementara wahana petualangan seperti ATV dan *banana boat* lebih diminati oleh pengunjung laki-laki.

Distribusi pendidikan responden menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Pantai Jumiang memiliki latar belakang pendidikan menengah atas (SMA/SMK) sebanyak 96 pengunjung (48%) dan perguruan tinggi sebanyak 67 pengunjung (34%) serta SMP sebanyak 37 pengunjung (19%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengunjung Pantai Jumiang memiliki tingkat pendidikan yang relatif baik. Hal ini dapat mempengaruhi preferensi dan ekspektasi terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nilai ekonomi Pantai Jumiang menunjukkan bahwa variabel pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai ekonomi wisata, namun tingkat pendidikan yang lebih tinggi sering berkorelasi dengan kesadaran yang lebih baik terhadap pentingnya kualitas fasilitas dan kebersihan lingkungan wisata (Zhang, dkk., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, komposisi pekerjaan responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa (108 pengunjung atau 54%), karyawan swasta (80 pengunjung atau 40%) dan wiraswasta (12 pengunjung atau 6%). Dominasi pengunjung dari kalangan pelajar dan mahasiswa mengindikasikan bahwa Pantai Jumiang menjadi destinasi favorit bagi generasi muda untuk berwisata bersama teman atau keluarga. Sementara itu, pengunjung dari kalangan karyawan swasta dan wiraswasta memanfaatkan libur akhir pekan untuk berekreasi di Pantai Jumiang. Keberadaan wisata ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan masyarakat sekitar melalui penyerapan tenaga kerja dan peningkatan kegiatan usaha seperti UMKM yang dikelola oleh masyarakat setempat.

Sebagian besar responden memiliki pendapatan yang masih tergolong rendah yaitu di bawah Rp. 3.000.000/bulan (128 pengunjung atau 64%). Sedangkan pendapatan Rp. 3,01 – 4,5 juta sebanyak 58 pengunjung atau 29% dan pendapatan diatas Rp. 4,5 juta sebanyak 14 pengunjung atau 28%. Hal ini sejalan dengan dominasi pengunjung dari kalangan pelajar dan mahasiswa yang umumnya belum memiliki penghasilan tetap. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengelola wisata terutama dalam penentuan harga tiket masuk dan wahana. Penelitian menunjukkan bahwa tiket masuk Pantai Jumiang yang terjangkau (Rp. 5.000/orang) menjadi salah satu faktor daya tarik utama bagi pengunjung dengan pendapatan terbatas. Namun, variabel pendapatan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap nilai ekonomi wisata. Hal ini berarti semakin tinggi pendapatan pengunjung, semakin besar pula pengeluaran wisatanya (Sokhanvar, dkk., 2018). Oleh karena itu, pengelola perlu mempertimbangkan kembali harga wahana yang tersedia karena mayoritas pengunjung memiliki penghasilan yang masih tergolong rendah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Pantai Jumiang berasal dari daerah sekitar Kabupaten Pamekasan (112 pengunjung atau 56%) dan wilayah Madura lainnya (68 pengunjung atau 34%). Proporsi yang lebih kecil berasal dari luar Madura seperti Surabaya dan daerah lain di Jawa Timur (20 pengunjung atau 10%). Hal ini mengindikasikan bahwa Pantai Jumiang masih berfungsi sebagai destinasi wisata lokal yang belum menjangkau pasar wisatawan mancanegara atau wisatawan nusantara dari luar Pulau Madura secara signifikan. Penelitian sebelumnya mencatat bahwa Pantai Jumiang menempati urutan ke empat dari 20 destinasi wisata di Kabupaten Pamekasan yang sering dikunjungi wisatawan. Pengunjung luar daerah umumnya tertarik pada keunikan pemandangan Pantai Jumiang yang menawarkan pemandangan laut lepas dari atas perbukitan kecil dengan tebing-tebing hijau yang menghadap langsung ke Selat Madura.

Distribusi frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengunjung yang baru pertama kali datang ke Pantai Jumiang, diikuti oleh pengunjung yang telah berkunjung 2-3 kali dan sebagian kecil merupakan pengunjung dengan frekuensi lebih dari 3 kali. Temuan ini sejalan dengan data kunjungan yang menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Pantai Jumiang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, dari 16.446 kunjungan pada Tahun 2022 menjadi 17.541 kunjungan pada Tahun 2023. Namun, rendahnya proporsi pengunjung yang datang berulang kali mengindikasikan bahwa loyalitas pengunjung masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan kualitas fasilitas dan pengalaman wisata (Mai, dkk., 2019 & Xiang, dkk., 2024). Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nilai ekonomi menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dan kualitas fasilitas

pendukung menjadi faktor penting yang mempengaruhi niat berkunjung kembali (Lee, dkk., 2016 & Bratić, dkk., 2024).

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel infrastruktur dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Pantai Jumiang. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sbb:

$$Y = 5,2 + 0,45.X_1 + 0,38.X_2 + 0,50.X_3 + 0,60.X_4 + 0,55.X_5 + e$$

Interpretasi dari pemodelan diatas adalah sbb: (1) setiap peningkatan kualitas fasilitas dasar (X_1) yaitu yang terdiri dari toilet, tempat ibadah dan parkir sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,45 poin; (2) setiap peningkatan kualitas fasilitas pelengkap (X_2) yaitu yang terdiri dari warung makan, gazebo, dan area bermain sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,38 poin; (3) setiap peningkatan kualitas fasilitas pendukung (X_3) yaitu yang terdiri dari spot foto, kebersihan dan keamanan sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,50 poin; (4) setiap peningkatan kualitas aksesibilitas dan transportasi (X_4) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,60 poin; (5) setiap peningkatan keramahan pelayanan (X_5) sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,55 poin.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas dasar, fasilitas pelengkap, fasilitas pendukung, aksesibilitas dan keramahan pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Jumiang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung (35,60) yang lebih besar dari F_{tabel} (3,06) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian pada destinasi wisata pantai lainnya yang menunjukkan bahwa infrastruktur dan fasilitas secara kolektif mempengaruhi kepuasan pengunjung (Ciacci, dkk., 2021 & Regalado-Pezua, dkk, 2023).

Tabel 1. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Sumber Variasi	df	F-hitung	Sig. (p-value)
Regresi	5	35,60	0,000
Residual	194		
Total	199		

Secara parsial (uji t), variabel fasilitas dasar, pendukung, pelengkap, aksesibilitas dan keramahan pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,97). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengunjung Pantai Jumiang menginginkan keseluruhan fasilitas infrastruktur dan kualitas pelayanan dalam menilai kepuasan mereka. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas infrastruktur sangat penting untuk kepuasan pengunjung dan berdampak pada pengalaman wisata secara keseluruhan (Ciacci, dkk., 2021). Fasilitas tempat wisata yang mendorong interaksi sosial dapat meningkatkan pengalaman pengunjung (Regalado-Pezua, dkk., 2023).

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien (Uji t)

Variabel Independen	Koefisien (β)	t-hitung	Sig. (p-value)	Keterangan
X ₁ Fasilitas Dasar	0,45	3,12	0,002	Signifikan
X ₂ (Fasilitas Pendukung)	0,38	2,45	0,015	Signifikan
X ₃ (Fasilitas Pelengkap)	0,50	3,85	0,000	Signifikan
X ₄ (Aksesibilitas)	0,60	4.20	0,000	Signifikan
X ₅ (keramahan pelayanan)	0,55	3,95	0,000	Signifikan

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel infrastruktur dan fasilitas mampu menjelaskan variasi kepuasan pengunjung sebesar 67%, sementara sisanya (33%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Temuan ini mengindikasikan bahwa selain infrastruktur dan fasilitas, faktor-faktor lain seperti pemrograman/penjadwalan (Shoaib, dkk., 2024; Gupta, dkk., 2024), durasi kunjungan (Faerber, dkk., 2021), dan atmosfer sosial (Ryu, dkk., 2022 & Gupta, dkk., 2024) juga turut mempengaruhi kepuasan pengunjung;

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R^2)

Statistik	df
R	0,82
R^2	0,67
Adjusted R^2	0,65

Kriteria interpretasi CSI adalah sbb: (1) 81-100% sangat puas; (2) 66-80,99% puas; (3) 51-65,99% cukup puas; (4) 35-50,99% kurang puas; (5) 0 – 34,99% tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan pengunjung Pantai Jumiang secara keseluruhan berada pada kategori “puas” dengan nilai CSI sebesar 80,06%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum pengunjung merasa puas dengan atribut sarana wisata yang ada di Pantai Jumiang, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori “sangat puas”. Hal ini menempatkan Pantai Jumiang dalam kategori kepuasan yang baik namun masih memiliki ruang untuk perbaikan.

Tabel 4. Perhitungan CSI

Variabel	MIS (kepentingan)	MSS (kepuasan)	MIS x MSS
X ₁ Fasilitas Dasar	4,5	4,0	18,00
X ₂ (Fasilitas Pendukung)	4,2	3,8	15,96
X ₃ (Fasilitas Pelengkap)	4,3	3,9	16,77
X ₄ (Aksesibilitas)	4,6	4,1	18,86
X ₅ (Keramahan)	4,4	4,2	18,48
Total	22,0	---	88,07

$$CSI = \frac{88,07}{22,0 \times 5} \times 100\% = 80,06\%$$



Gambar 1. CSI Kepuasan Pengunjung Pantai Jumiang

Berdasarkan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dari Tahun 2022 (16.446 orang) ke Tahun 2023 (17.541 orang) berdampak pada peningkatan penerimaan retribusi tiket masuk. Sedangkan pengeluaran wisatawan selama berkunjung yang mencakup biaya transportasi, konsumsi makanan dan minuman serta penggunaan wahana memberikan efek multiplier bagi perekonomian lokal (Tiku & Shimizu, 2020; Sapiyeva, dkk., 2024).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel pendapatan berpengaruh signifikan dan positif terhadap nilai ekonomi wisata Pantai Jumiang (Tamami, dkk., 2024). Hal ini berarti semakin tinggi pendapatan pengunjung akan semakin besar pula pengeluaran yang dilakukan selama berwisata, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan PAD melalui pajak dan retribusi daerah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas infrastruktur dan fasilitas perlu diimbangi dengan strategi penetapan harga yang memperhatikan daya beli pengunjung (Wang, dkk., 2024).

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa pengembangan infrastruktur dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Jumiang. Temuan ini sejalan dengan penelitian pada berbagai destinasi wisata pantai lainnya yang menunjukkan bahwa fasilitas pendukung seperti spot foto, kebersihan dan keamanan menjadi faktor penentu kepuasan pengunjung (Mestanza-Ramón, dkk., 2020). Pengunjung Pantai Jumiang cenderung lebih menyukai waktu kunjungan di pagi hari, melakukan aktivitas wisata seperti menikmati pemandangan pantai, memanfaatkan fasilitas seperti spot foto, dan menggunakan mobil sebagai moda transportasi utama. Untuk alternatif moda angkutan umum ke Pantai Jumiang masih belum tersedia.

Dominasi usia produktif dan pelajar/mahasiswa mengindikasikan bahwa Pantai Jumiang memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata keluarga dan edukasi. Namun rendahnya pendapatan rata-rata pengunjung menjadi tantangan tersendiri dalam pengembangan fasilitas berbayar seperti wahana banana boat, ATV dan speed boat yang masih kurang diminati. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pengelola wisata perlu

mengevaluasi penggunaan fasilitas wisata agar dapat dimanfaatkan secara layak dan meningkatkan kebersihan wisata untuk memberi dampak suasana yang nyaman bagi pengunjung.

Pemerintah Desa Tanjung sebagai pengelola wisata melalui BUMDes Tanjung membangun hendaknya meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pengelola wisata dengan pemberian pelatihan berbasis teknologi digital dan potensi alam. Penguatan promosi melalui konten-konten menarik dan penggunaan jasa influencer juga perlu dilakukan dalam menjangkau wisatawan dengan lingkup yang lebih luas. Fasilitas pantai juga perlu dilakukan peningkatan infrastruktur dan menjalin kerjasama dengan UMKM lokal untuk meningkatkan kualitas wisata Pantai Jumiang. Melalui usaha-usaha tersebut diharapkan Pantai Jumiang menjadi destinasi wisata yang dapat menarik minat wisatawan lokal maupun luar daerah. Sehingga memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap PAD Kabupaten Pamekasan.

Penelitian di masa mendatang dapat mengeksplorasi berbagai variabel lainnya yang masih belum diteliti dalam penelitian ini. Hal lain yang perlu diteliti selanjutnya adalah mengenai strategi penetapan harga yang memperhatikan daya beli wisatawan. Hal ini akan sangat penting apabila pengelola wisata mengembangkan infrastruktur dan fasilitas lainnya. Apabila terdapat pengembangan infrastruktur dan fasilitas di masa depan, maka diperlukan up date mengenai penelitian customer satisfaction index Pantai Jumiang.

Ucapan Terima Kasih: Tim peneliti mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada pengelola wisata Pantai Jumiang yang telah memberikan izin, dukungan, dan kemudahan bagi tim peneliti dalam melaksanakan penelitian di Kawasan wisata Pantai Jumiang. Tim peneliti juga menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Pemerintah Kabupaten Pamekasan yang telah memberikan perhatian dan komitmennya terhadap pengembangan sektor pariwisata di Kab. Pamekasan, khususnya melalui kebijakan dan program yang mendukung pengelolaan destinasi wisata unggulan seperti Pantai Jumiang. Tim peneliti juga mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Kepala Dinas serta seluruh staf Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kab. Pamekasan atas bantuan dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Tim peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, Pemerintah Desa Tanjung dan BUMDes Tanjung Membangun atas dukungan dan informasi yang diberikan terkait pengelolaan wisata Pantai Jumiang, Masyarakat sekitar Pantai Jumiang yang telah berpartisipasi dan memberikan informasi berharga mengenai perkembangan wisata serta dampaknya terhadap perekonomian lokal, dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- Besekar, S. M., Jogdand, S. D., & Naqvi, W. M. (2024). Exploring Sample Size Determination in Educational Research: A Comprehensive Review. *F1000Research*.
- Bratić, M., Pavlović, D., Kovačić, S., Pivac, T., Marić Stanković, A., Vujičić, M. D., & Anđelković, Ž. (2024). An IPA Analysis of Tourist Perception and Satisfaction with Nisville Jazz Festival Service Quality. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su16229616>
- Ciacchi, A., Ivaldi, E., Mangano, S., & Ugolini, G. M. (2021). Environment, logistics and infrastructure: the three dimensions of influence of Italian coastal tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 1–21.

- Czernek-Marszałek, K., & McCabe, S. (2024). Sampling in qualitative interview research: criteria, considerations and guidelines for success. *Annals of Tourism Research*, 104(2), 103711.
- Dhont, F. (2022). Of Nutmeg and Forts: Indonesian pride in the Banda Islands' unique natural and cultural landscape. *eTropic: Electronic Journal of Studies in the Tropics*, 21(1), 83–98.
- Dumps, C. (2023). Comparing visitor perceptions, characteristics, and support for management actions before and during a pilot timed entry system at arches national park. *Sustainability*, 15(13), 10035.
- Faerber, L. S. S., Ahrholdt, D., Schnittka, O., & Rezvani, Z. (2021). Visitor characteristics matter: how the positive impact of visit duration on visitor satisfaction at visitor attractions is moderated. *Journal of Business Economics*, 91(3), 333–351.
- Goyal, D., Zaveri, Y., Ojha, V., Thakur, U., Chheda, K., Gupta, T., & Pushparajesh, V. (2024). Analysing the influence of organizational culture on supply chain outcomes: structural model analysis. *Evolutionary Studies in Imaginative Culture*, 833–843.
- Guerreiro, M., Pinto, P., Matos, N., Bagheri, F., Sequeira, B., & Parra, A. (2025). Unveiling the impacts of tourist experiences on experiential image, satisfaction, and loyalty: A study in Algarve, a European premier beach destination. *Journal of Vacation Marketing*, 1-22.
- Gupta, S., Kumar, A., Ambulkar, A., Kundra, D., venkadeshwaran, K., Goyal, S., & Chakravarthy, S. (2024). Evaluating the Key Elements Contributing to Visitor Contentment at Cultural Festivals. *Evolutionary Studies in Imaginative Culture*, 694–702.
- Gyamfi, M. A., Odoom, D., Fosu, K. O., & Luki, B. N. (2020). Assessing the impact of tourism on the hospitality sector's share to gross domestic product: from the Ghanaian perspective. *Management Science*, 10(1), 10–17.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.A. (2018). *Multivariate Data Analysis*, 8th Edition. Hampshire, UK: Cengage Learning EMEA.
- Hasan, K., Abdullah, S. K., Lew, T. Y., & Islam, F. (2019). The antecedents of tourist attitudes to revisit and revisit intentions for coastal tourism. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(2), 218–234.
- Ji, K. M., Zhao, Y., Wang, J., & Huang, X. (2021). Consuming the mundane and extraordinary: hospitality facilities and transport in the spatiotemporal behaviour of theme park visitors. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(9), 953–972.
- Kelly, C. (2020). Beyond a Trip to the Seaside?: Emotional connections, family tourism and psycho-social wellbeing. *Tourism Geographies*, 1–22.
- Kenedi, Laksana, A. & Huda, M. (2024). Beach quality evaluation as a strategy for sustainable coastal tourism management. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 10(10), 7397-7408.
- Lee, J.-H., Han, S., Choe, Y., & 심규원. (2016). Influence of Visitors' Satisfaction for Park Facilities on Revisiting Intentions - The Case of Mountainous National Parks in Korea -. *Annals of Forest Science*, 20(2), 115–126.
- Liu, J., Wu, Y., Jiang, X., & Jin, D. (2024). Tourists' preferences and willingness to pay for biodiversity, concession activity and recreational management in Wuyishan National Park in China: a choice experiment method. *Forests*, 15(4), 629.
- Lukito, Y. N. (2022). Historical and cultural negotiations in Taman Mini Indonesia Indah: beyond the utopia of 'unity in diversity.' *Journal of Southeast Asian Studies*, 53, 762–785.
- Mai, K. N., Nguyen, P. N. D., & Nguyen, P. T. M. (2019). International Tourists' Loyalty to Ho Chi Minh City Destination—A Mediation Analysis of Perceived Service Quality and Perceived Value. *Sustainability*, 11(19), 5447.
- Maietti, F. (2023). Heritage enhancement through digital tools for sustainable fruition—a conceptual framework. *Sustainability*, 15(15), 11799.

- Mestanza-Ramón, C., Pranzini, E., Anfuso, G., Botero, C. M., Chica-Ruiz, J. A., & Mooser, A. (2020). An attempt to characterize the “3s” (sea, sun, and sand) parameters: application to the galapagos islands and continental ecuadorian beaches. *Sustainability*, 12(8), 3468.
- Moslehpour, M., Firman, A., Lin, C., Bilgiçli, İ., Tran, T. K., & Nguyen, T. H. (2023). The moderating impact of government support on the relationship between tourism development and growth, natural resources depletion, sociocultural degradation, economic environment, and pollution reduction: case of Indonesian economy. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(19), 56863–56878.
- Ong, C. H., Koo, Y. Y., Tan, O. K., & Goh, C. F. (2021). Does rational culture matter in the relationship between lean manufacturing practices and operational productivity. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32(5), 994–1015.
- Regalado-Pezua, O., Carvache-Franco, M., Carvache-Franco, O., & Carvache-Franco, W. (2023). Perceived value and its relationship to satisfaction and loyalty in cultural coastal destinations: A study in Huanchaco, Peru. *PLOS ONE*, 18.
- Ryu, S., Kim, S., Cho, M., & Lee, M.-H. (2022). Defining the “hip factor”: analysis of location properties, SNS usage, and other “hip-place” characteristics that influence visitor satisfaction. *Sustainability*, 14(10), 6026.
- Sapiyeva, A., Yessenov, M., Aktymbayeva, A., Nuruly, Y., Sakypbek, M., Razdobudko, O., & Assipova, Z. (2024). Assessing the Multiplier Effect of National Parks: A Case Study of Buiratau State National Nature Park in Kazakhstan. *Sustainability*, 16(19), 8407.
- Sasmita, Y., Prihantini, C. I., Nursalam, N., Musoffan, M., & Darwis, D. (2022). Analisis strategi pengembangan dengan analisis SWOT sebagai kawasan wisata unggulan daerah studi kasus kawasan wisata Jumiang Kabupaten Pamekasan. *Mimbar Agribisnis*, 8(1), 319.
- Shoaib, M., Jagga, M., Jebaraj, S. A., Goyal, S., Sharma, A., Ahluwalia, G., & Sarkar, S. (2024). Exploring the impact of event organization on visitor satisfaction at theatre festivals. *Evolutionary Studies in Imaginative Culture*, 633–642.
- Sokhanvar, A., Aghaei, I., & Aker, S. L. (2018). The effect of prosperity on international tourism expenditure. *Tourism Review*, 73(1), 44–54.
- Tamami, N. D.B., Oktavia, Q., & Arifiyanti, N. (2024). Factors effecting the economic value of the Jumiang beach tourism area in Pamekasan district, *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*, 19(2), 111-119.
- Tiku, O., & Shimizu, T. (2020). Tourism, accommodation, and the regional economy in Indonesia’s West Papua. *Information Systems Journal*, 15(2), 315–334.
- Verzosa, N., Greaves, S., Ho, C. Q., & Davis, M. (2021). Stated willingness to participate in travel surveys: a cross-country and cross-methods comparison. *Transportation*, 48(3), 1311–1327.
- Wang, X., Zeng, Y., Wen, H., & Gui, Z. (2024). Ticket Pricing and Spatial Heterogeneity of Scenic Spots in China: A Spatial Hedonic Pricing Approach. *Journal of China Tourism Research*, 20(7), 1-25.
- Wargadalem, F. R., Yulifar, L., & Wasino (2023). Pempek Palembang: history, food making tradition, and ethnic identity. *Journal of Ethnic Foods*, 10.
- Zhang, J., Jin, L., Pan, X., & Wang, Y. (2024). Pro-environmental behavior of tourists in ecotourism scenic spots: the promoting role of tourist experience quality in place attachment. *Sustainability*, 16(20), 8984.
- Xiang, J. C., Xu, L. H., & Zhong, L. (2024). A Study of the Effect of Tourist Experience Quality on Loyalty and Revisit Intention in Tourist Destinations. *Applied Mathematics and Nonlinear Sciences*, 9(1).