

BAB 2

KEPUASAN WISATAWAN DALAM DESTINASI PARIWISATA KOTA PADA PASAR TRADISIONAL

2.1 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Dalam Peraturan Presiden No 59 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan telah diatur mengenai pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/*Sustainable Development Goals* (SDGs) merupakan suatu rencana aksi global yang disepakati oleh para pemimpin dunia, termasuk Indonesia, guna mengakhiri kemiskinan, mengurangi kesenjangan dan melindungi lingkungan. SDGs berisi 17 Tujuan dan 169 Target yang diharapkan dapat dicapai pada tahun 2030. Adapun beberapa poin dari tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) di antaranya adalah :

1. Mengakhiri kemiskinan di manapun dan dalam semua bentuk.
2. Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan.
3. Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua untuk semua usia.
4. Memastikan pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua.
5. Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan.
6. Memastikan ketersediaan dan manajemen air bersih yang berkelanjutan dan sanitasi bagi semua.
7. Memastikan akses terhadap energi yang terjangkau, dapat diandalkan, berkelanjutan dan modern bagi semua.
8. Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif dan pekerjaan yang layak bagi semua.
9. Membangun infrastruktur yang tahan lama, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan dan membantu perkembangan inovasi.

10. Mengurangi ketimpangan didalam dan antar negara.
11. Membangun kota dan pemukiman inklusif, aman, tahan lama dan berkelanjutan.
12. Memastikan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan.
13. Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya.
14. Mengkonservasi dan memanfaatkan secara berkelanjutan sumber daya laut, samudra dan maritim untuk pembangunan yang berkelanjutan.
15. Melindungi, memulihkan dan mendukung penggunaan yang berkelanjutan terhadap ekosistem daratan, mengelola hutan secara berkelanjutan, memerangi desertifikasi (penggurunan), dan menghambat dan membalikkan degradasi tanah dan menghambat hilangnya keanekaragaman hayati.
16. Mendukung masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua dan membangun institusi-institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua level.
17. Menguatkan ukuran implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan.

Selain poin – poin tujuan pembangunan berkelanjutan, terdapat juga 169 target dari tujuan pembangunan berkelanjutan, yang di antaranya merupakan penjabaran target pencapaian dari setiap 17 poin tujuan tersebut. Adapun target dari poin tujuan nomor 11 yakni “Membangun kota dan pemukiman inklusif, aman, tahan lama dan berkelanjutan.” di antaranya adalah :

1. Pada tahun 2030, memastikan akses terhadap perumahan dan pelayanan dasar yang layak, aman dan terjangkau bagi semua dan meningkatkan mutu pemukiman kumuh
2. Pada tahun 2030, menyediakan akses terhadap sistem transportasi yang aman, terjangkau, mudah diakses, dan berkelanjutan bagi semua, meningkatkan keamanan jalan, dengan memperbanyak transportasi publik,

dengan perhatian khusus terhadap kebutuhan dari mereka yang berada di situasi rentan, perempuan, anak-anak, orang dengan disabilitas dan manula..

3. Pada tahun 2030, meningkatkan urbanisasi yang inklusif dan berkelanjutan dan kapasitas untuk perencanaan dan pengelolaan pemukiman yang partisipatoris, terintegrasi dan berkelanjutan di setiap negara.
4. Menguatkan upaya untuk melindungi dan menjaga warisan budaya dan natural dunia.
5. Pada tahun 2030, secara signifikan mengurangi jumlah kematian dan jumlah orang yang terkena dampak dan secara substantif mengurangi kerugian ekonomi langsung yang berhubungan dengan produk domestik bruto global yang disebabkan oleh bencana, termasuk bencana terkait air, dengan fokus kepada melindungi yang miskin dan yang berada di situasi rentan.
6. Pada tahun 2030, mengurangi dampak buruk terhadap lingkungan perkapita di perkotaan, termasuk dengan memberikan perhatian khusus kepada kualitas udara dan kotamadya dan manajemen limbah lainnya.
7. Pada tahun 2030, menyediakan akses universal terhadap ruang-ruang publik yang aman, inklusif dan mudah diakses, dan hijau, terutama bagi perempuan dan anak - anak, manula dan orang dengan disabilitas.

2.2 Pasar Tradisional

Pengertian mengenai tentang pasar tradisional telah dapat diketahui dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pasar, terdapat pengertian terkait beberapa hal yang berkaitan dengan pasar tradisional yaitu di antaranya :

- Pasar Tradisional yang selanjutnya disebut Pasar adalah lahan dengan batas-batas tertentu yang ditetapkan oleh Walikota dengan atau tanpa bangunan yang dipergunakan untuk tempat berjual beli barang dan atau jasa yang meliputi kios, los dan lapak.
- Kawasan Pasar adalah lahan di luar pasar dengan batas-batas tertentu yang menerima/mendapatkan dampak keramaian dari keberadaan pasar.

- Kios adalah lahan dasaran berbentuk bangunan tetap, beratap dan dipisahkan dengan dinding pemisah mulai dari lantai sampai dengan langit langit serta dilengkapi dengan pintu.
- Los adalah lahan dasaran berbentuk bangunan tetap, beratap tanpa dinding yang penggunaannya terbagi dalam petak-petak.
- Lapak adalah tempat dasaran yang ditempatkan di luar kios dan luar los.
- Pedagang adalah orang dan atau badan yang melakukan aktivitas jual beli barang dan atau jasa di pasar.
- Pengelolaan Pasar adalah segala usaha dan tindakan yang dilakukan dalam rangka optimalisasi fungsi pasar melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan pengembangan secara berkesinambungan.

Sedangkan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern terdapat beberapa pengertian terkait hal hal yang berkaitan dengan pasar tradisional yang di antaraya :

- Pasar tradisional adalah pasar yang dibangun dan dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, BUMN dan BUMD termasuk kerjasama dengan swasta dengan tempat usaha berupa Toko, Kios, Los, Dan Tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar menawar.
- Toko adalah bangunan gedung dengan fungsi usaha yang digunakan untuk menjual barang dan terdiri dari hanya satu penjual.

Adapun pengertian pasar tradisional menurut para ahli di antaraya yaitu : Menurut Wicaksono dkk. (2011) Pasar tradisional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi penjual pembeli secara langsung, bangunan biasanya terdiri dari kios-kios atau gerai, los dan dasaran terbuka yang dibuka oleh penjual maupun suatu pengelola pasar. Pasar tradisional

cenderung menjual barang-barang lokal dan kurang ditemui barang impor, karena barang yang dijual dalam pasar tradisional cenderung sama dengan pasar modern, maka barang yang dijual pun kualitasnya relatif sama dengan pasar modern. Selain itu, Sadillah dkk. (2011) mengatakan bahwa, Pasar tradisional adalah sebuah tempat terbuka yang terjadi proses transaksi jual beli dengan proses tawar menawar. Di pasar tradisional ini para pengunjungnya tidak selalu menjadi pembeli karena dia juga bisa menjadi penjual. Pasar tradisional bisa digolongkan ke dalam 3 bentuk yaitu pasar khusus, pasar terbuka dan pasar harian.

2.3 Pariwisata

Pengertian mengenai pariwisata, telah dikatakan oleh beberapa pakar/ahli yang di antaranya adalah : Prof.K. Krapf dan Prof. Hunziker dalam Oka A.Yoeti (1996:112) mengatakan bahwa, Pariwisata adalah keseluruhan dari gejala-gejala yang ditimbulkan dari perjalanan dan pendiaman orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, asalkan orang asing itu tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dari aktivitas yang bersifat sementara. Selain itu, Koen Meyers (2009) menyatakan bahwa, “Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.” Robert McIntosh bersama Shaskinant Gupta dalam Oka A.Yoeti (1992:8) juga mengemukakan pendapatnya mengenai pariwisata, yaitu Pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan serta para pengunjung lainnya.

Sedangkan dalam Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan terdapat beberapa pengertian tentang pariwisata dan hal hal yang terkait di dalamnya :

- Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan

rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

- Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
- Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.
- Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.
- Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
- Daerah Tujuan Pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
- Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- Kawasan Strategis Pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

2.4 Pariwisata Perkotaan (*Urban Tourism*)

Pariwisata perkotaan merupakan salah satu jenis pariwisata yang saat ini sedang banyak digemari oleh kaum milenial, dibawah ini merupakan teori-teori mengenai pariwisata perkotaan (*urban tourism*).

- Menurut UNWTO (*World Tourism Organization*), *City Tourism* mengacu pada *Urban tourism*, Pariwisata perkotaan sebagai perjalanan yang ditempuh oleh wisatawan ke kota atau tempat dengan kepadatan penduduk yang tinggi. Durasi perjalanan ini biasanya pendek (satu sampai tiga hari) karena itu dapat dikatakan bahwa *urban tourism* terkait erat dengan pasar pariwisata jangka pendek (*Tourism Vision 2020*, UNWTO 2002).
- Sedangkan menurut Inskeep (1991) Wisata kota adalah suatu kegiatan untuk menarik wisatawan domestik maupun mancanegara dengan menyediakan akomodasi dan program kunjungan ketempat yang menjadi daya tarik kota tersebut.
- Prijudi dkk (2014) mengemukakan pariwisata perkotaan merupakan suatu bentuk pengembangan pariwisata dengan lokasi wisata berada di dalam kota, di mana area atau spot-spot didalam kota, elemen-elemen kota bahkan kota itu sendiri menjadi suatu komunitas utama pariwisata. Pariwisata perkotaan juga pada dasarnya adalah produk wisata, di mana didalamnya terdapat konsentrasi berbagai bentuk atraksi, amenitas dan kemudahan aksesibilitas.
- Komponen-komponen kota yang dijadikan acuan untuk dijadikan daya tarik wisata utama bagi kota-kota budaya adalah: 1) museum dan wisata heritage, 2) distrik-distrik budaya (pecinan, kampong arab), 3) masyarakat etnis, 4) kawasan hiburan, 5) wisata ziarah, 6) trail sastra (Evans dalam Richards dan Wilson, 2007).
- Pratiwi (2014) mengemukakan bahwa Pariwisata perkotaan merupakan bentuk umum dari pariwisata yang memanfaatkan unsur-unsur perkotaan (bukan pertanian) dan segala hal yang terkait dengan aspek kehidupan kota (pusat pelayanan dan kegiatan ekonomi) sebagai daya tarik wisata.

- Tondobala (2012) mengemukakan bahwa tumbuh dan kembangnya kawasan wisata dalam suatu kota tergantung dari beberapa hal:
 1. Cara memanfaatkan potensi-potensi obyek wisata yang telah ada.
 2. Menggali potensi yang belum dikembangkan.
 3. Mendukung peluang pengembangan obyek wisata dengan ketersediaan prasarana dan sarana yang sesuai dengan kondisi lingkungan, dan.
 4. Melakukan pengelolaan kawasan secara profesional dan berkelanjutan.

2.5 Unsur Pendukung Pariwisata Perkotaan

Para pakar pariwisata seperti Cooper (1995) telah melakukan kajian terkait persyaratan yang harus dimiliki oleh suatu tempat untuk menjadi sebuah destinasi pariwisata haruslah memiliki beberapa unsur-unsur pendukung pariwisata yang biasa dikenal dengan 3A + 1I, yaitu di antaranya adalah :

1. *Attractions* (Objek dan daya tarik) untuk menarik wisatawan haruslah memiliki daya tarik, baik daya tarik berupa alam maupun masyarakat dan budayanya. Semua ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berwujud keadaan alam serta flora dan fauna, seperti : pemandangan alam, panorama indah, hutan rimba dengan tumbuhan hutan tropis, serta binatang-binatang langka. Selain itu, karya manusia yang berwujud seperti museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya, wisata agro (pertanian), wisata tirta (air), wisata petualangan, taman rekreasi, dan tempat hiburan juga merupakan daya tarik wisata.
2. *Accessibility* (Aksesibilitas) dimaksudkan agar wisatawan domestik dan mancanegara dapat dengan mudah dalam pencapaian tujuan ke tempat wisata. Akses yang baik menunjang akomodasi, karena akomodasi yang mudah didapatkan oleh wisatawan sudah bisa memenuhi apa yang diinginkan wisatawan, walaupun terkadang masih belum mampu menunjang semua kebutuhan wisatawan.
3. *Amenities and Accommodation* (Amenitas dan Akomodasi) mencakup fasilitas penunjang wisata yang meliputi akomodasi, rumah makan, retail,

toko cinderamata, bank, telekomunikasi, pos, rumah sakit, fasilitas penukaran uang, pusat informasi wisata, dan fasilitas kenyamanan lainnya.

4. *Institutions* (Kelembagaan) merupakan ketersediaan organisasi yang terkait dengan keberadaan destinasi pariwisata tersebut dalam mendukung terlaksananya kegiatan pariwisata termasuk masyarakat setempat sebagai tuan rumah (*Host*).

2.6 Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja pada produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas atau senang (Kotler dan Keller, dalam Hertiana 2017).

Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut (Kotler dan Keller, dalam Hertiana 2017) :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya, melakukan penelitian dengan metode *customer focus* yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui tingkat pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya dengan metode *brainstorming* dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (pegawai)
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk meyampaikan keluhan, dengan membentuk *complaint and suggestion system*, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa.

4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanan (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan di mana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi di perusahaan pasar.

2.7 Studi Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan studi terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pada penelitian ini, penulis mengambil beberapa penelitian untuk dijadikan bahan acuan, yaitu di antaranya :

1. Peran Pasar Tradisional Dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Kota Surakarta (2007) Penulis : Istijabatul Aliyah dkk.
Penelitian ini Mengkaji peran dari keberadaan pasar pasar tradisional yang terdapat di Kota surakarta terhadap pengembangan pariwisata dengan menggunakan Metode Deskriptif, dan menggunakan beberapa variabel yaitu Kegiatan pasar, dan Fasilitas fisik pasar. Penelitian ini menghasilkan output yaitu Pasar tradisional perlu diperhatikan jenis barang dagangannya terutama barang khas Surakarta seperti batik dan cinderamata lainnya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan.
2. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Museum Satwa (2015) Penulis : Rezki Teguh Sulistyana dkk.
Penelitian ini Mengkaji pengaruh fasilitas wisata dan harga tiket masuk terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan Metode *Explanatory Research* dengan menggunakan beberapa variabel di antaranya adalah Fasilitas wisata, Harga tiket masuk, dan Kepuasan konsumen. Penelitian ini

menghasilkan kesimpulan yaitu Variabel Fasilitas Wisata dan Harga memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

3. Identifikasi Potensi Wisata Beserta 4A (*Attractions, Amenity, Accessibility, Ancilliary*) di Dusun Sumber Wangi, Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali (2015) Penulis : Ida Bagus Dwi Setiawan, SST. Par.,M.Par.

Penelitian ini mengkaji potensi wisata 4A yaitu *Attractions, Amenity, Accessibility*, dan *Ancilliary* yang terdapat pada kawasan studi di Dusun Sumber Wangi, Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali dengan menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif dengan beberapa variabel yaitu *Attractions, Amenity, Accessibility, Ancilliary* dan menghasilkan kesimpulan kawasan studi atau Dusun Sumber Wangi sama sekali tidak memiliki potensi wisata walaupun dilihat dari aspek 4A.

4. Pengembangan Kawasan Pariwisata Terpadu di Kepulauan Seribu (2013) Penulis : Abdu Razak dkk.

Penelitian ini Mengkaji pengintegrasian keberagaman jenis pariwisata yang ada di Kepulauan Seribu agar keberagaman jenis wisata yang ada dapat saling mendukung satu sama lain dengan menggunakan Metode Analisis Deskriptif dengan beberapa variabel yaitu *Attractions, Amenity, Ancilliary*, Pelayanan transportasi, Infrastruktur lain, Kelembagaan, dan Kualitas pelayanan wisata serta menghasilkan kesimpulan bahwa Pengembangan pariwisata terpadu di Kepulauan Seribu sangat terkait dengan pembagian pusat-pusat kegiatan.

5. Strategi Pengembangan Kawasan Pariwisata Gunung Galunggung (2014) Penulis : Dadan Mukshin, S.T., M.T.

Penelitian ini Merusmuskan strategi pengembangan pariwisata Gunung Galunggung yang ada di Kecamatan Sukaratu dengan menggunakan metode analisis kebencanaan dengan menggunakan variabel *Attractions, Amenity, Tanggapan wisatawan dan Kerawanan Kebencanaan*, serta menghasilkan

kesimpulan yaitu pada dasarnya Gunung Galunggung cocok untuk dijadikan kawasan ekowisata, karena ekowisata salah satu kegiatan pariwisata yang berwawasan lingkungan dengan mengutamakan aspek konservasi alam dan mengingat karakteristik fisik dan fungsi kawasannya yang memerlukan proteksi dan berdampak luas terhadap wilayah sekitarnya.

6. Penerapan Konsep *Urban tourism* pada Perancangan Permukiman Sindulang Satu di Manado (2018) Penulis : Grety I. J. Muntiaha, dkk.

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana cara penerapan konsep *urban tourism* pada perancangan permukiman sindulang satu di Kota Manado. Strategi perancangan dihasilkan melalui kolaborasi konsep *urban tourism* dan *urban design*. Konsep *urban tourism* terdapat elemen pergerakan wisatawan meliputi pintu gerbang, simpul, jalan, wilayah, batas dan landmark. Hasil dari penelitian ini adalah :

- 1) Perancangan permukiman Sindulang Satu menerapkan strategi desain penataan kembali kawasan kumuh melalui perancangan komponen fisik dan non fisik kawasan permukiman sehingga memiliki daya tarik melalui *urban tourism* dengan elemen urban design Hamid Shirvani meliputi: tata guna lahan, bentuk dan massa bangunan, sirkulasi dan parkir, ruang terbuka, area pejalan kaki, penanda, pendukung kegiatan dan preservasi.
- 2) Penerapan konsep *urban tourism* pada perancangan permukiman Sindulang Satu menerapkan konsep 4A+CI yang meliputi komponen atraksi, aksesibilitas, amenitas, ansilari dan *community involvement*.

7. Kajian Potensi Pariwisata Perkotaan (*Urban tourism*) Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat (2018) Penulis : Rizal Kurniansih, dkk.

Penelitian ini mengkaji tentang potensi-potensi pariwisata perkotaan yang terdapat di Kota Mataram. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah (1). Atraksi/*Attractions*, seperti alam yang menarik, kebudayaan daerah yang menawan dan seni pertunjukkan, (2). Fasilitas/*Amenities*, seperti tersedianya

akomodasi, rumah makan, dan agen perjalanan, (3). Aksesibilitas/*Acces*, seperti transportasi lokal dan tersedianya pelayanan penyewaan mobil, serta tersedianya terminal maupun bandara untuk mempermudah akses menuju lokasi wisata. (4) *Ancillary service* yaitu organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisata seperti *destination marketing management organization, conventional and visitor bureau*. Adapun hasil dari penelitian ini adalah potensi pariwisata perkotaan (*urban tourism*) sebagai daya tarik wisata kota mataram sudah lengkap antara lain: kantor gubernur Nusa Tenggara Barat, taman sangkareang, taman udayana, taman selagalas, taman mayura, monumen bahari mataram, monumen bumi gora, museum negeri Nusa Tenggara Barat, DLL.

8. *Urban Heritage Tourism* Kawasan Jl. Thamrin Denpasar Bali (2011) Penulis : Anak Agung Sagung Alit Widystuty

Penelitian ini mengkaji tentang pengembangan potensi-potensi pada kawasan *heritage* pada Jalan Thamrin Denpasar Bali penelitian ini mencoba membaurkan antara kawasan komersial dengan wisata kebudayaan pada kawasan studi.

9. Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan *Importance-Performance Analysis* (2017) Penulis : Hertiana Ekasari, dkk.

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana kepuasan pengunjung pariwisata terhadap kinerja atau keadaan pada atribut-atribut pariwisata di Kota Semarang, guna mengetahui atribut pariwisata mana saja yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius dalam mengembangkannya untuk mencapai kepuasan para wisatawan. Dalam hasil penelitian ini diketahui bahwa beberapa atribut yang masih rendah dalam kinerjanya ialah : Pelayanan di tempat wisata, Penanganan keluhan wisatawan, Promosi, Pertunjukan kesenian tradisional serta pemeliharaan dan manajemen wisata budaya asli sebagai daya tarik wisata.

10. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Produk Jasa Wisata Mangrove Di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu (2018) Penulis : Dewanto Bismantoro, dkk.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas dari produk jasa Wisata Mangrove Desa Karangsong Kabupaten Indramayu. Penelitian ini dirancang menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Kemudian hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu tingkat kepuasan wisatawan sekitar 61%. Dari hasil tersebut, wisatawan “Cukup Puas” dengan Wisata Mangrove Desa Karangsong dan hasil uji *chi square* menyatakan asal tempat tinggal memiliki korelasi terhadap kepuasan wisatawan.

**Tabel 2.1
Studi Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Pengarang dan Tahun	Lingkup Materi	Metodologi	Output
1	Peran Pasar Tradisional Dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Kota Surakarta	Istijabatul Aliyah dkk, 2007	Mengkaji peran dari keberadaan pasar pasar tradisional yang terdapat di Kota surakarta terhadap pengembangan pariwisata	Metode Deskriptif	Pasar tradisional perlu diperhatikan jenis barang dagangannya terutama barang khas Surakarta seperti batik dan cinderamata lainnya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan
2	Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Museum Satwa	Rezki Teguh Sulistyana dkk, 2015	Mengkaji peggaruh fasilitas wisata dan harga tiket masuk terhadap kepuasan konsumen	Metode <i>Explanatory Research</i>	Variabel Fasilitas Wisata dan Harga memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan konsumen
3	Identifikasi Potensi Wisata Beserta 4A (<i>Attractions, Amenity, Accessibility, Ancillary</i>) di Dusun Sumber Wangi, Desa	Ida Bagus Dwi Setiawan, SST. Par.,M.Par, 2015	Mengkaji potensi wisata 4A yaitu <i>Attractions, Amenity, Accessibility, dan Ancillary</i> yang terdapat pada kawasan studi	Metode deskriptif kualitatif	Kawasan studi atau Dusun Sumber Wangi sama sekali tidak memiliki potensi wisata walaupun dilihat dari aspek 4A

No	Judul Penelitian	Nama Pengarang dan Tahun	Lingkup Materi	Metodologi	Output
	Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali				
4	Pengembangan Kawasan Pariwisata Terpadu di Kepulauan Seribu	Abdu Razak dkk, 2013	Mengkaji pengintegrasian keberagaman jenis pariwisata yang ada di Kepulauan Seribu agar keberagaman jenis wisata yang ada dapat saling mendukung satu sama lain	Metode Analisis deskriptif	Pengembangan pariwisata terpadu di Kepulauan Seribu sangat terkait dengan pembagian pusat-pusat kegiatan
5	Strategi Pengembangan Kawasan Pariwisata Gunung Galunggung	Dadan Mukshin, S.T., M.T, 2014	Merusmuskan strategi pengembangan pariwisata Gunung Galunggung yang ada di Kecamatan Sukaratu.	Metode Analisis Sarana Prasarana Mitigasi Bencana; 2) Metode Analisis Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW); 3) Metode Analisis Kebutuhan Penunjang Wisata; 4) Metode Analisis Karakteristik Wisatawan dan Aspirasi Pelaku	Pada dasarnya Gunung Galunggung cocok untuk dijadikan kawasan ekowisata, karena ekowisata salah satu kegiatan pariwisata yang berwawasan lingkungan dengan mengutamakan aspek konservasi alam dan mengingat karakteristik fisik dan fungsi kawasannya yang memerlukan proteksi dan berdampak luas terhadap wilayah sekitarnya.

No	Judul Penelitian	Nama Pengarang dan Tahun	Lingkup Materi	Metodologi	Output
				Wisata; 5) Metode Analisis SWOT	
6	Penerapan Konsep <i>Urban tourism</i> pada Perancangan Permukiman Sindulang Satu di Manado	Grety I. J. Muntiaha, dkk. 2018	Mengkaji tentang bagaimana cara penerapan konsep <i>urban tourism</i> pada perancangan permukiman sindulang satu di Kota Manado.	Metode penelitian <i>glass box</i>	Perancangan permukiman Sindulang Satu menerapkan strategi desain penataan kembali kawasan kumuh melalui perancangan komponen fisik dan non fisik kawasan permukiman sehingga memiliki daya tarik melalui <i>urban tourism</i> dengan elemen urban design Hamid Shirvani.
7	Penerapan Konsep <i>Urban tourism</i> pada Perancangan Permukiman Sindulang Satu di Manado Kajian Potensi Pariwisata Perkotaan (<i>Urban tourism</i>) Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Mataram	Grety I. J. Muntiaha, dkk. 2018 Rizal Kurniansih, dkk. 2018	Mengkaji tentang bagaimana cara penerapan konsep <i>urban tourism</i> pada perancangan permukiman sindulang satu di Kota Matano. Mengkaji tentang potensi-potensi pariwisata perkotaan yang terdapat di Kota Mataram.	Metode penelitian <i>glass box</i> Jenis penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yaitu observasi (pengamatan langsung)	Perancangan permukiman Sindulang Satu menerapkan strategi desain penataan kembali kawasan kumuh melalui perancangan komponen fisik dan non fisik kawasan permukiman sehingga memiliki daya tarik melalui <i>urban tourism</i> dengan elemen urban design Hamid Shirvani. Potensi pariwisata perkotaan (<i>urban tourism</i>) sebagai daya tarik wisata kota mataram sudah lengkap antara lain: kantor gubernur Nusa Tenggara Barat, taman sangkareang, taman udayana, taman selagalas, taman mayura, monumen bahari mataram, monumen bumi gora, museum negeri Nusa Tenggara Barat, DLL.

No	Judul Penelitian	Nama Pengarang dan Tahun	Lingkup Materi	Metodologi	Output
	Provinsi Nusa Tenggara Barat				
8	<i>Urban Heritage Tourism</i> Kawasan Jl. Thamrin Denpasar Bali	Anak Agung Sagung Alit Widyastuty. 2011	Mengkaji tentang pengembangan potensi-potensi pada kawasan <i>heritage</i> pada Jalan Thamrin Denpasar Bali penelitian ini mencoba membaurkan antara kawasan komersial dengan wisata kebudayaan pada kawasan studi	Penelitian yang menggunakan pendekatan manajerial.	Sebagai kawasan yang direncanakan mampu memadukan kegiatan komersial dan wisata nudaya, tentunya sangat memungkinkan masuknya pengaruh negatif pada kawasan termasuk masyarakatnya.
9	Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	Hertiana Ikasari, dkk. (2017)	Mengkaji tentang bagaimana kepuasan pengunjung pariwisata terhadap kinerja atau keadaan pada atribut-atribut pariwisata di Kota Semarang, guna mengetahui atribut pariwisata mana saja yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius dalam mengembangkannya untuk mencapai	Penelitian yang menggunakan pendekatan manajerial. <i>Importance-Performance Analysis</i>	Dalam hasil penelitian ini diketahui bahwa beberapa atribut yang masih rendah dalam kinerjanya ialah : Pelayanan di tempat wisata, Penanganan keluhan wisatawan, Promosi, Pertunjukan kesenian tradisional serta pemeliharaan dan manajemen wisata budaya asli sebagai daya tarik wisata.

No	Judul Penelitian	Nama Pengarang dan Tahun	Lingkup Materi	Metodologi	Output
			kepuasan para wisatawan.		
10	Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Produk Jasa Wisata Mangrove Di Desa Karangsong Kabupaten Indramayu	Dewanto Bismantoro, dkk. (2018)	Bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas dari produk jasa Wisata Mangrove Desa Karangsong Kabupaten Indramayu.	Deskriptif kuantitatif (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	Hasil dari <i>Customer Satisfaction Index</i> CSI yaitu tingkat kepuasan wisatawan sekitar 61%. Dari hasil tersebut, wisatawan “Cukup Puas” dengan Wisata Mangrove Desa Karangsong dan hasil uji chi square menyatakan asal tempat tinggal memiliki korelasi terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 2.2
Bank Variabel

No	Variabel	Bank Variabel										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Kegiatan Pasar	v										1
2	Fasilitas Fisik Pasar	v										1
3	Fasilitas Wisata		v									1
4	Harga Tiket Masuk		v									1
5	Tingkat Kepuasan Konsumen		v							v	v	3
6	<i>Attraction</i>			v	v	v	v	v				5
7	<i>Amenity</i>			v	v	v	v	v				5
8	<i>Accessibility</i>			v			v	v				3
9	<i>Ancillary</i>		v	v		v	v					4
10	Pelayanan Transportasi			v								1
11	Infrastruktur Lain			v		v		v				3
12	Kelembagaan			v								1
13	Tanggapan Wisatawan				v							1
14	Kerawanan Kebencanaan				v							1
15	Fasad Bangunan						v					1
16	Aspek Non-Fisik						v					1
17	Tingkat Kepentingan								v	v		2

Catatan : Nomor urutan pustaka mengacu pada **Tabel 2.1**