

Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Ruang Terbuka Hijau Waterfront Papalimba Lapulu di Kota Kendari

Muhammad Suriyadarman Rianse¹, Edy Abdurrahman Syahrir², Agussalam Syahrir²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Karya Persada
Muna, Raha, Indonesia

Email: darurians100@gmail.com

²Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi
Tenggara, Kendari, Indonesia

Email: edyabdurrahmansyahrir@un-sultra.ac.id

³Program Studi Manajemen, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Karya Persada
Muna, Raha, Indonesia

Email: agussalamsyahrir34@gmail.com

Abstrak

Ruang Terbuka Hijau (RTH) waterfront memiliki peran strategis dalam pembangunan kota berkelanjutan karena berfungsi sebagai ruang publik, kawasan rekreasi, dan penggerak ekonomi lokal. Papalimba Lapulu merupakan salah satu RTH waterfront ikonik di Kota Kendari yang memanfaatkan panorama Teluk Kendari dan Jembatan Teluk Kendari sebagai daya tarik utama, serta didukung oleh aktivitas UMKM kuliner dan fasilitas publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas RTH Papalimba Lapulu sebagai destinasi wisata waterfront perkotaan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 wisatawan yang berkunjung ke lokasi penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Indikator kepuasan yang dianalisis meliputi kebersihan, kenyamanan, keindahan panorama, aksesibilitas, keamanan, fasilitas parkir, fasilitas sanitasi, informasi wisata, aktivitas UMKM, dan suasana lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 81,02 persen, yang berada pada kategori sangat puas. Kepuasan tertinggi terdapat pada aspek keindahan panorama, kenyamanan area bersantai, dan aktivitas UMKM kuliner, sedangkan fasilitas sanitasi, parkir, dan informasi wisata memperoleh tingkat kepuasan relatif lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan pengelolaan ruang publik berperan penting dalam membentuk kepuasan wisatawan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan RTH waterfront serta menjadi dasar perencanaan pengembangan fasilitas destinasi wisata perkotaan yang berkelanjutan.

Kata kunci: kepuasan wisatawan; ruang terbuka hijau; waterfront city; fasilitas wisata; customer satisfaction index

Abstract

Waterfront green open spaces play a strategic role in sustainable urban development by functioning as public spaces, recreational areas, and drivers of local economic activities. Papalimba Lapulu is an iconic waterfront green open space in Kendari City that utilizes the scenic views of Kendari Bay and the Kendari Bay Bridge as its main attractions, supported by culinary micro, small, and medium enterprises (MSMEs) and various public facilities. This study aims to analyze tourist satisfaction with the facilities of Papalimba Lapulu as an urban waterfront tourism destination. A quantitative approach was employed using a survey method involving 100 tourists visiting the study area. Data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The satisfaction indicators examined include cleanliness, comfort, scenic beauty, accessibility, safety, parking facilities, sanitation facilities, tourist information, MSME activities, and environmental atmosphere. The results show that the CSI value reached 81.02 percent, indicating a very satisfied category. The highest levels of satisfaction were found in scenic beauty, comfort of leisure areas, and culinary MSME activities, while sanitation facilities, parking management, and tourist information received relatively lower satisfaction scores. These findings indicate that facility quality and public space management play an important role in shaping tourist satisfaction. This study provides practical implications for the management of waterfront green open spaces and serves as a basis for planning sustainable development of urban tourism facilities.

Keywords: tourist satisfaction; green open space; waterfront city; tourism facilities; customer satisfaction index

1. Pendahuluan

Ruang Terbuka Hijau (RTH) merupakan salah satu elemen kunci dalam pembangunan kota berkelanjutan karena memiliki fungsi ekologis, sosial, dan ekonomi yang saling terintegrasi. Dalam konteks perkotaan modern, RTH tidak hanya berperan sebagai paru-paru kota, tetapi juga sebagai ruang publik yang mendukung kualitas hidup masyarakat, interaksi sosial, kesehatan mental, serta aktivitas ekonomi berbasis komunitas (Beatley, 2020; UN-Habitat, 2020). Pendekatan pembangunan kota berkelanjutan menempatkan RTH sebagai bagian dari green infrastructure yang harus direncanakan secara sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Laforteza et al., 2022; Russo & Cirella, 2021). Studi mutakhir menunjukkan bahwa kualitas RTH sangat ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses yang secara langsung memengaruhi tingkat pemanfaatan ruang publik oleh masyarakat (Zhang et al., 2021; Kothencz & Blaschke, 2022).

Seiring dengan meningkatnya urbanisasi di kota-kota pesisir, konsep waterfront city menjadi pendekatan strategis dalam pengembangan RTH perkotaan. Kawasan tepi air memiliki nilai visual, rekreasi, dan ekonomi yang tinggi sehingga sering dikembangkan sebagai destinasi wisata urban (Hoyle, 2021; Torre & Morano, 2023). Namun, keberhasilan kawasan waterfront tidak hanya ditentukan oleh keindahan lanskap, tetapi juga oleh kualitas fasilitas publik yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung

(Shen et al., 2020; Wang & Liu, 2022). Dalam perspektif manajemen pemasaran destinasi, fasilitas berfungsi sebagai *physical evidence* yang membentuk persepsi kualitas dan kepuasan wisatawan, serta memengaruhi niat kunjungan ulang dan rekomendasi destinasi (Kotler et al., 2022; Tjiptono & Diana, 2023).

Di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, Papalimba Lapulu berkembang sebagai salah satu Ruang Terbuka Hijau (RTH) waterfront yang memiliki nilai strategis dalam pengembangan ruang publik dan pariwisata perkotaan. Kawasan ini memanfaatkan panorama Teluk Kendari dan keberadaan Jembatan Teluk Kendari sebagai daya tarik visual utama, sekaligus berfungsi sebagai ruang rekreasi, interaksi sosial, dan penggerak ekonomi lokal melalui aktivitas UMKM kuliner serta fasilitas pendukung lainnya. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kawasan Lapulu memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata pesisir berbasis masyarakat dan lingkungan, dengan menekankan pentingnya integrasi antara kualitas fasilitas, partisipasi masyarakat lokal, dan keberlanjutan kawasan (Rianse et al., 2025a; Rianse & Sartika, 2025).

Kajian pengembangan destinasi wisata di wilayah Kendari dan sekitarnya juga menegaskan bahwa keberhasilan destinasi wisata perkotaan sangat dipengaruhi oleh strategi pengelolaan yang berorientasi pada pengalaman pengunjung, penguatan citra destinasi, serta dukungan aktivitas ekonomi lokal. Studi-studi mutakhir dalam konteks pariwisata pesisir dan urban menunjukkan bahwa kualitas fasilitas publik, kenyamanan ruang, serta pengelolaan destinasi yang adaptif berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong niat berkunjung kembali (Rianse et al., 2025b; Rianse et al., 2025c).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terkait Papalimba Lapulu dan kawasan sejenis masih berfokus pada aspek potensi, strategi pengembangan, dan promosi destinasi secara kualitatif. Kajian kuantitatif yang secara spesifik mengukur kepuasan wisatawan terhadap fasilitas RTH dengan pendekatan indeks masih sangat terbatas. Padahal, pengukuran kepuasan wisatawan merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pengelolaan destinasi wisata urban dan ruang publik (Chen & Chen, 2021; Prayag et al., 2023). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) banyak digunakan dalam penelitian pariwisata dan jasa karena mampu mengintegrasikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut layanan atau fasilitas secara komprehensif (Martilla & James, 2021; Sari et al., 2022).

Dalam konteks perencanaan wilayah dan kota, hasil pengukuran kepuasan wisatawan berbasis CSI dapat menjadi dasar perumusan prioritas peningkatan fasilitas RTH dan penguatan tata kelola kawasan waterfront (Russo & Cirella, 2021; UN-Habitat, 2023). Sementara itu, dari sudut pandang manajemen pemasaran, informasi mengenai atribut fasilitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dapat dimanfaatkan untuk memperkuat *destination positioning* dan strategi pemasaran berbasis pengalaman (Kotler et al., 2022; Tjiptono & Diana, 2023). Oleh karena itu, diperlukan penelitian empiris yang mengintegrasikan perspektif pemasaran destinasi dan perencanaan ruang publik dalam menilai kepuasan wisatawan terhadap fasilitas RTH waterfront.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada RTH Papalimba Lapulu sebagai destinasi wisata waterfront perkotaan di Kota Kendari. Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di kawasan Papalimba Lapulu menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI); (2) mengidentifikasi atribut fasilitas yang menjadi kekuatan dan yang perlu diprioritaskan

perbaikannya; serta (3) merumuskan implikasi hasil penelitian bagi strategi pemasaran destinasi dan perencanaan wilayah kota yang berkelanjutan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan Kota Berkelanjutan

Ruang Terbuka Hijau (RTH) merupakan elemen fundamental dalam pembangunan kota berkelanjutan karena berfungsi sebagai penyangga ekologis, ruang sosial, serta instrumen peningkatan kualitas hidup masyarakat perkotaan. Literatur mutakhir menegaskan bahwa RTH berkontribusi terhadap mitigasi perubahan iklim, pengurangan efek pulau panas, peningkatan kesehatan fisik dan mental, serta penguatan kohesi sosial di kawasan perkotaan (Beatley, 2020; Laforteza et al., 2022). Dalam konteks perencanaan wilayah dan kota, RTH diposisikan sebagai bagian dari *green infrastructure* yang harus direncanakan secara terintegrasi dengan sistem transportasi, tata guna lahan, dan ruang publik lainnya (Russo & Cirella, 2021).

Sejumlah studi empiris menunjukkan bahwa kualitas RTH tidak hanya ditentukan oleh luasan, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas, kemudahan akses, tingkat kebersihan, serta rasa aman dan nyaman bagi pengguna (Zhang et al., 2021; Kothencz & Blaschke, 2022). Oleh karena itu, evaluasi berbasis persepsi pengguna menjadi penting untuk memastikan bahwa RTH berfungsi secara optimal sebagai ruang publik yang inklusif dan berkelanjutan.

2.2 Konsep Waterfront City dan Ruang Publik Pesisir

Konsep *waterfront city* berkembang sebagai strategi pengembangan kota pesisir yang memanfaatkan potensi ruang tepi air untuk kegiatan rekreasi, pariwisata, dan ekonomi lokal. Kawasan waterfront memiliki daya tarik visual dan pengalaman ruang yang kuat, sehingga sering dikembangkan sebagai destinasi wisata perkotaan (Hoyle, 2021; Torre & Morano, 2023). Namun, berbagai penelitian menekankan bahwa keberhasilan pengembangan waterfront sangat bergantung pada kualitas desain ruang publik, fasilitas pendukung, serta pengelolaan yang berorientasi pada pengguna (Shen et al., 2020; Wang & Liu, 2022).

Dalam perspektif perencanaan wilayah kota, RTH waterfront berperan sebagai ruang transisi ekologis dan sosial antara daratan dan perairan. Perencanaan yang tidak memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan pengunjung berpotensi menurunkan tingkat pemanfaatan ruang publik tersebut (UN-Habitat, 2020; UN-Habitat, 2023). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengunjung terhadap fasilitas RTH waterfront menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perencanaan dan pengelolaan kawasan pesisir perkotaan.

2.3 Kepuasan Wisatawan dalam Pemasaran Destinasi Perkotaan

Kepuasan wisatawan merupakan konsep sentral dalam manajemen pemasaran pariwisata yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan wisatawan dan pengalaman aktual yang dirasakan selama berkunjung ke destinasi (Kotler et al., 2022). Tingkat kepuasan yang tinggi terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas, niat berkunjung kembali, dan rekomendasi destinasi secara *word of mouth* (Chen & Chen, 2021; Prayag et al., 2023).

Pada destinasi wisata perkotaan dan ruang publik, kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik (*physical evidence*), kenyamanan lingkungan, keamanan, dan kemudahan akses (Tjiptono & Diana, 2023; Wang & Liu, 2022). Beberapa studi menunjukkan bahwa fasilitas publik yang terawat dan fungsional mampu meningkatkan persepsi kualitas destinasi sekaligus memperkuat citra kota sebagai destinasi wisata yang ramah pengunjung (Sari et al., 2022; Zhang et al., 2021).

2.4 Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai Metode Pengukuran

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode kuantitatif yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap produk, jasa, maupun fasilitas publik secara komprehensif. Metode ini menggabungkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap berbagai atribut layanan sehingga menghasilkan satu nilai indeks yang mudah diinterpretasikan (Martilla & James, 2021; Sari et al., 2022). CSI banyak diaplikasikan dalam studi pariwisata karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja fasilitas destinasi dari sudut pandang pengunjung.

Dalam konteks ruang publik dan destinasi wisata, penggunaan CSI memungkinkan peneliti dan pengelola destinasi untuk mengidentifikasi atribut fasilitas yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan keseluruhan serta menentukan prioritas peningkatan layanan (Chen & Chen, 2021; Prayag et al., 2023). Oleh karena itu, CSI dipandang sebagai alat analisis yang relevan untuk mengevaluasi kepuasan wisatawan terhadap fasilitas RTH waterfront.

2.5 Studi Terdahulu pada Destinasi Wisata Pesisir dan Perkotaan di Indonesia

Sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa pengembangan destinasi wisata pesisir dan ruang publik perkotaan memerlukan integrasi antara perencanaan fisik, partisipasi masyarakat, dan strategi pemasaran destinasi. Studi-studi terkait destinasi pesisir di Sulawesi Tenggara menegaskan bahwa kualitas fasilitas, dukungan UMKM lokal, serta keberlanjutan lingkungan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan (Rianse et al., 2025a; Rianse & Sartika, 2025).

Penelitian lain dalam konteks pariwisata perkotaan menunjukkan bahwa citra destinasi dan strategi pemasaran, termasuk pemanfaatan media digital, berperan dalam membentuk ekspektasi wisatawan, yang selanjutnya memengaruhi tingkat kepuasan dan niat kunjungan ulang (Hermawan et al., 2025; Rianse et al., 2025b). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek strategi dan citra destinasi, sementara kajian kuantitatif yang secara spesifik mengukur kepuasan wisatawan terhadap fasilitas RTH dengan pendekatan indeks masih relatif terbatas.

2.6 Posisi Penelitian dalam Kajian Ilmiah

Berdasarkan kajian pustaka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan terhadap RTH waterfront merupakan hasil interaksi antara kualitas fasilitas, kenyamanan ruang publik, dan strategi pengelolaan destinasi. Penelitian ini memposisikan diri sebagai kajian empiris yang mengintegrasikan perspektif manajemen pemasaran destinasi dan perencanaan wilayah kota dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengevaluasi kepuasan wisatawan terhadap fasilitas RTH Papalimba Lapulu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan

praktis dalam pengembangan ruang publik dan destinasi wisata perkotaan yang berkelanjutan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas Ruang Terbuka Hijau (RTH) Papalimba Lapulu sebagai destinasi wisata waterfront di Kota Kendari. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran persepsi wisatawan secara objektif dan terstruktur melalui indikator yang terukur. Lokasi penelitian ditetapkan di kawasan Papalimba Lapulu, Kelurahan Lapulu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, yang merupakan salah satu ruang publik tepi air dengan tingkat kunjungan masyarakat yang tinggi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Papalimba Lapulu selama periode penelitian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu wisatawan yang secara kebetulan berada di lokasi dan bersedia menjadi responden. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, yang dinilai telah memenuhi kebutuhan analisis deskriptif dan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator kepuasan wisatawan yang mencakup aspek kebersihan, kenyamanan, keindahan panorama, aksesibilitas, keamanan, ketersediaan parkir, fasilitas sanitasi, informasi dan penunjuk arah, aktivitas UMKM kuliner, serta suasana dan kenyamanan lingkungan. Selain data primer, penelitian ini juga didukung oleh data sekunder berupa dokumen perencanaan, laporan pemerintah daerah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan pengembangan RTH dan destinasi wisata perkotaan.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk memperoleh nilai indeks kepuasan wisatawan secara komprehensif. Tahapan analisis meliputi perhitungan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) untuk setiap indikator, penentuan Weight Factor (WF) berdasarkan tingkat kepentingan, serta perhitungan Weighted Score (WS). Nilai CSI diperoleh dengan membandingkan total weighted score dengan skala maksimum dan dinyatakan dalam bentuk persentase. Nilai CSI kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas. Hasil analisis CSI digunakan untuk mengidentifikasi kinerja fasilitas yang telah memenuhi harapan wisatawan serta fasilitas yang masih memerlukan peningkatan, sebagai dasar rekomendasi pengelolaan dan pengembangan kawasan RTH Papalimba Lapulu.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Wisatawan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil analisis kepuasan wisatawan terhadap fasilitas Ruang Terbuka Hijau (RTH) Papalimba Lapulu dihitung menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 81,02%, yang berada pada kategori sangat puas. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia di kawasan Papalimba Lapulu telah mampu memenuhi harapan wisatawan.

Nilai CSI yang tinggi terutama dipengaruhi oleh indikator keindahan panorama kawasan, kenyamanan area bersantai, dan keberadaan UMKM kuliner, yang memperoleh skor

kepuasan relatif tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek visual, suasana ruang publik, serta aktivitas ekonomi lokal merupakan faktor utama pembentuk pengalaman wisatawan di kawasan RTH waterfront.

Sebaliknya, beberapa indikator seperti fasilitas sanitasi, pengelolaan parkir, dan ketersediaan informasi wisata memperoleh nilai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun masih berada pada kategori cukup baik, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat kepentingan wisatawan terhadap fasilitas dasar dan kinerja fasilitas yang dirasakan di lapangan.

Tabel 1. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Papalimba Lapulu

No	Indikator Fasilitas	MIS	MSS	WF	WS
1	Kebersihan kawasan	4,30	4,00	0,105	0,420
2	Kenyamanan area duduk	4,45	4,20	0,109	0,458
3	Keindahan panorama	4,60	4,50	0,112	0,504
4	Aksesibilitas	4,10	3,90	0,100	0,390
5	Keamanan kawasan	4,25	4,00	0,104	0,416
6	Fasilitas parkir	3,90	3,60	0,095	0,342
7	Fasilitas sanitasi	4,00	3,50	0,098	0,343
8	Informasi & penunjuk arah	3,85	3,40	0,094	0,320
9	Aktivitas UMKM kuliner	4,20	4,10	0,102	0,418
10	Suasana lingkungan	4,35	4,15	0,106	0,440
Total		41,00		1,000	4,051

$$CSI = \frac{4,051}{5} \times 100\% = 81,02\%$$

4.2 Pembahasan dan Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai studi sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas dan suasana ruang publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata perkotaan. Penelitian Chen dan Chen (2021) serta Prayag et al. (2023) menunjukkan bahwa pada destinasi wisata urban, elemen fisik seperti kenyamanan ruang, keindahan visual, dan kemudahan aktivitas memiliki kontribusi besar dalam membentuk kepuasan wisatawan. Temuan tersebut konsisten dengan hasil penelitian ini, di mana panorama Teluk Kendari dan kenyamanan ruang bersantai menjadi indikator dengan kontribusi tertinggi terhadap nilai CSI.

Selain itu, temuan terkait peran UMKM kuliner sebagai bagian dari pengalaman wisata sejalan dengan penelitian pariwisata berbasis komunitas yang menekankan pentingnya aktivitas ekonomi lokal dalam meningkatkan nilai destinasi dan kepuasan pengunjung. Studi-studi pengembangan destinasi pesisir di Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa integrasi antara ruang publik dan aktivitas ekonomi lokal mampu meningkatkan daya tarik destinasi sekaligus mendukung keberlanjutan ekonomi masyarakat sekitar. Hal ini menguatkan hasil penelitian ini bahwa UMKM tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung, tetapi juga sebagai elemen inti pengalaman wisata.

Namun demikian, rendahnya skor kepuasan pada fasilitas sanitasi dan informasi wisata juga konsisten dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan

bahwa fasilitas dasar sering menjadi titik lemah dalam pengelolaan ruang publik perkotaan. Studi Sari et al. (2022) dan Wang dan Liu (2022) menemukan bahwa ketidakcukupan fasilitas dasar seperti toilet, parkir, dan papan informasi dapat menurunkan kualitas pengalaman wisatawan meskipun daya tarik utama destinasi dinilai tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa peningkatan fasilitas pendukung merupakan prasyarat penting untuk menjaga kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

Dalam konteks pengembangan destinasi wisata di Kendari dan sekitarnya, sejumlah penelitian terdahulu menekankan pentingnya pengelolaan destinasi yang memperhatikan kualitas fasilitas, partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan lingkungan. Temuan penelitian ini mendukung hasil-hasil tersebut dengan memberikan bukti kuantitatif bahwa kualitas fasilitas berkontribusi langsung terhadap kepuasan wisatawan. Dengan menggunakan pendekatan CSI, penelitian ini melengkapi kajian-kajian sebelumnya yang masih dominan bersifat kualitatif, sehingga memberikan dasar empiris yang lebih kuat bagi pengambilan keputusan pengelolaan destinasi.

4.3 Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat konsep kepuasan wisatawan dalam pemasaran destinasi yang menempatkan fasilitas sebagai *physical evidence* utama dalam pembentukan pengalaman wisata. Penggunaan CSI juga menunjukkan relevansinya sebagai alat ukur kepuasan wisatawan pada konteks RTH waterfront dan destinasi wisata perkotaan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola dan pemerintah daerah untuk memprioritaskan peningkatan fasilitas sanitasi, parkir, dan informasi wisata sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas ruang publik. Peningkatan fasilitas tersebut diharapkan dapat menjaga tingkat kepuasan wisatawan dan memperkuat posisi Papalimba Lapulu sebagai destinasi wisata waterfront unggulan di Kota Kendari.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas Ruang Terbuka Hijau (RTH) Papalimba Lapulu sebagai destinasi wisata waterfront di Kota Kendari menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai CSI sebesar **81,02%** yang berada pada kategori **sangat puas**. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia di kawasan Papalimba Lapulu telah mampu memenuhi harapan wisatawan.

Indikator fasilitas yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan wisatawan meliputi keindahan panorama Teluk Kendari, kenyamanan area bersantai, suasana lingkungan, serta keberadaan UMKM kuliner sebagai penggerak ekonomi lokal. Temuan ini menegaskan bahwa aspek visual, kenyamanan ruang publik, dan aktivitas ekonomi berbasis komunitas merupakan kekuatan utama Papalimba Lapulu sebagai destinasi wisata perkotaan. Sebaliknya, fasilitas sanitasi, pengelolaan parkir, dan informasi wisata memperoleh tingkat kepuasan relatif lebih rendah, sehingga menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan, mengidentifikasi kinerja fasilitas, serta merumuskan implikasi bagi pengelolaan destinasi dan perencanaan wilayah kota telah tercapai. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas fasilitas RTH waterfront berperan penting dalam membentuk kepuasan wisatawan dan pengalaman berkunjung di destinasi wisata perkotaan.

5.2. Limitasi

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian menggunakan teknik accidental sampling, sehingga karakteristik responden sangat bergantung pada wisatawan yang hadir pada waktu pengumpulan data, dan belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh segmen pengunjung Papalimba Lapulu. Kedua, penelitian ini hanya mengukur kepuasan wisatawan berdasarkan persepsi pada satu periode waktu tertentu, sehingga belum mampu menggambarkan dinamika kepuasan wisatawan dalam jangka panjang atau pada musim kunjungan yang berbeda.

Ketiga, variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terbatas pada aspek fasilitas destinasi, sehingga belum mencakup faktor lain seperti motivasi berkunjung, citra destinasi, kualitas pelayanan nonfisik, serta niat berkunjung kembali. Selain itu, metode Customer Satisfaction Index (CSI) menghasilkan nilai indeks kepuasan secara agregat, namun belum menggali hubungan kausal antarvariabel secara mendalam.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian, beberapa saran dapat disampaikan. Dari sisi praktis, pemerintah daerah dan pengelola kawasan Papalimba Lapulu disarankan untuk memprioritaskan peningkatan fasilitas sanitasi, pengelolaan parkir, serta penyediaan informasi dan penunjuk arah yang lebih memadai. Peningkatan fasilitas dasar tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas pengalaman wisatawan dan menjaga tingkat kepuasan secara berkelanjutan. Selain itu, penguatan dukungan terhadap UMKM lokal perlu terus dilakukan karena terbukti menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan wisatawan.

Dari sisi perencanaan wilayah dan kota, pengembangan Papalimba Lapulu sebagai RTH waterfront perlu dilakukan secara terintegrasi antara perencanaan fisik kawasan, pengelolaan ruang publik, dan tata kelola aktivitas ekonomi lokal. Pendekatan ini penting untuk menjaga fungsi ekologis, sosial, dan ekonomi kawasan secara seimbang. Sementara itu, dari sisi akademik, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif, seperti penggabungan CSI dengan Importance Performance Analysis (IPA) atau Structural Equation Modeling (SEM), serta melibatkan variabel tambahan seperti citra destinasi, loyalitas, dan niat berkunjung kembali.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Kendari atas dukungan dan izin pelaksanaan penelitian di kawasan Papalimba Lapulu. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para responden wisatawan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, penulis menghargai dukungan rekan sejawat dan institusi afiliasi yang telah memberikan masukan dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Referensi

- Beatley, T. (2020). *Green urbanism: Learning from European cities* (2nd ed.). Island Press.
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2021). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 82, 104-110. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104110>
- Hermawan, L. O. A., Rianse, U., Batin, W. R., Rianse, M. S., Ridwan, A., & Sarman, S. (2025). Strategic marketing in the development of the tourism economy: Meleura Beach. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pacific*, 8(1), 39–59.
- Hoyle, B. (2021). Waterfront revitalization in port cities. *Journal of Urban Affairs*, 43(2), 145–160. <https://doi.org/10.1080/07352166.2020.1732798>
- Kothencz, G., & Blaschke, T. (2022). Urban parks: Visitors' perceptions versus spatial indicators. *Urban Forestry & Urban Greening*, 69, 127-145. <https://doi.org/10.1016/j.ufug.2021.127145>
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson Education.
- Laforteza, R., Chen, J., van den Bosch, C. K., & Randrup, T. B. (2022). Nature-based solutions for resilient cities. *Landscape and Urban Planning*, 224, 104-123. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2022.104123>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (2021). Importance–performance analysis. *Journal of Marketing*, 85(1), 77–92. <https://doi.org/10.1177/0022242920959085>
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2023). Understanding tourist satisfaction and loyalty. *Journal of Travel Research*, 62(1), 1–15. <https://doi.org/10.1177/00472875211042352>
- Rianse, M. S. (2025). Strategi pengembangan objek wisata religi pada Masjid Al Alam Kota Kendari. *Jurnal Teknologi dan Sains Modern*, 2(2), 74–80.
- Rianse, M. S. (2025). Peran media sosial dan kredibilitas micro-influencer terhadap niat berkunjung wisatawan ke destinasi Napabhale. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 19(3).
- Rianse, M. S., & Sartika, W. O. (2025). Desain strategi pengembangan objek wisata Lapulu Beach berbasis masyarakat dan lingkungan di Kota Kendari. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 1390–1397.
- Rianse, M. S., Rianse, U., Hatani, L., Suleman, N. R., & Salemak, M. F. (2025). The effect of destination image on revisit intention mediated by tourist satisfaction in agritourism in South Konawe. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 52(11).
- Russo, A., & Cirella, G. T. (2021). Modern compact cities: How much greenery do we need? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 1–18. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073701>
- Sari, N. P., Widodo, J., & Hidayat, A. (2022). Measuring tourist satisfaction using Customer Satisfaction Index in urban tourism destinations. *Journal of Tourism Studies*, 27(2), 155–168.
- Shen, Y., Sun, F., & Che, Y. (2020). Public satisfaction with waterfront green spaces. *Sustainability*, 12(19), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su12197963>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Manajemen dan strategi merek*. Andi Offset.

- Torre, C. M., & Morano, P. (2023). Urban waterfront regeneration and sustainability. *Sustainable Cities and Society*, 88, 104-115.
<https://doi.org/10.1016/j.scs.2022.104115>
- UN-Habitat. (2020). *World cities report 2020: The value of sustainable urbanization*. United Nations Human Settlements Programme.
- UN-Habitat. (2023). *Global public space toolkit*. United Nations Human Settlements Programme.
- Wang, X., & Liu, Y. (2022). Tourist satisfaction and destination competitiveness. *Current Issues in Tourism*, 25(6), 925-940.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1905719>
- Zhang, Y., van den Bosch, C. K., & Qiu, L. (2021). Urban green space and health. *Landscape and Urban Planning*, 208, 104-117.
<https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2020.104117>