

RINGKASAN

HENDRI PRAMUDITA. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Wisata Pantai di Pulau Berhala Kecamatan Singkep Selatan Kabupaten Lingga. Dibimbing oleh Fitria Ulfah dan Linda Waty Zen.

Kabupaten Lingga merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau yang terdiri atas gugusan pulau-pulau. Salah satu potensi unggulannya adalah wisata pantai Pulau Berhala yang memiliki panorama alam yang menarik, batu granit, air laut yang jernih, serta nilai sejarah. Namun tingkat kepuasan konsumen terhadap objek wisata di Pulau Berhala belum diketahui secara spesifik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap wisata pantai di Pulau Berhala Kecamatan Singkep Selatan. Penelitian dilaksanakan pada Januari–Februari 2026 di Pulau Berhala, Kecamatan Singkep Selatan, Kabupaten Lingga. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 43 responden yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Atribut wisata yang dinilai meliputi harga, produk, tempat, promosi, dan pelayanan. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja, kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan, berusia 21–23 tahun, dan sebagian besar berasal dari Provinsi Jambi. Adapun hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa kinerja atribut wisata pantai di Pulau Berhala sudah memberikan kepuasan kepada konsumen. Namun beberapa atribut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, terutama kebersihan toilet/WC, keamanan lokasi wisata, promosi, dan kejelasan pengelola dalam memberikan informasi. Sedangkan atribut dengan tingkat kinerja yang melebihi harapan konsumen perlu dipertahankan. Simpulan penelitian menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap kinerja atribut wisata pantai di Pulau Berhala belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya di bawah harapan konsumen. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan fasilitas, layanan, dan upaya promosi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Wisata, Pantai, Pulau Berhala, *Importance Performance Analysis* (IPA)

SUMMARY

HENDRI PRAMUDITA. Analysis of Consumer Satisfaction with Beach Tourism on Berhala Island, South Singkep District, Lingga Regency. Supervised by Fitria Ulfah and Linda Waty Zen.

Lingga Regency is one of the Regencies in the Riau Islands Province, consisting of a cluster of islands. One of its top attractions is Berhala Island beach tourism, which features beautiful natural scenery, granite rocks, clear seawater, and historical value. However, the level of consumer satisfaction with tourist destinations on Berhala Island is not yet specifically known. This study aims to find out consumer satisfaction with beach tourism on Berhala Island in South Singkep District. The research was conducted in January–February 2026 on Berhala Island, South Singkep District, Lingga Regency. The method used is quantitative descriptive with primary and secondary data. Data was collected through interviews using questionnaires and documentation. The research sample consisted of 43 respondents selected using accidental sampling. The tourism attributes assessed include price, product, place, promotion, and service. Data analysis was done using the Importance Performance Analysis (IPA) method by comparing the levels of importance and performance, then mapping them into a Cartesian diagram to determine improvement priorities. The results showed that the respondents were mostly women, aged 21–23, and the majority came from Jambi Province. As for the analysis results using IPA, they showed that the performance of beach tourism attributes on Berhala Island has already satisfied consumers. However, some attributes need to be prioritized for improvement, especially toilet cleanliness, tourist site safety, promotion, and the clarity of management in providing information. Meanwhile, attributes with performance levels that exceed customer expectations need to be maintained. The study concludes that customer satisfaction with the performance of beach tourism attributes on Berhala Island is not yet fully optimal, because there are still some attributes whose performance falls below customer expectations. Therefore, the management needs to improve facilities, services, and promotional efforts to boost customer satisfaction.

Keywords: Consumer Satisfaction, Tourism, Beach, Berhala Island, Importance Performance Analysis (IPA)