TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP WISATA AIR TERJUN PANCUR AJI KABUPATEN SANGGAU

SKRIPSI

EMI HENI ATHIPA
NIM G1011221121

FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PEMEGANG HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Wisata Air Terjun Pancur Aji Kabupaten Sanggau adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini. Hak cipta skripsi serta berbagai penemuan ilmiah dalam skripsi dipegang oleh mahasiswa dan pembimbing.

Pontianak, 3 Juni 2026

Emi Heni Athipa
NIM G1011221121

ABSTRAK

EMI HENI ATHIPA. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Wisata Air Terjun Pancur Aji Kabupaten Sanggau. Dibimbing oleh SARMA SIAHAAN dan SITI MASITOH KARTIKAWATI.

Air Terjun Pancur Aji merupakan objek wisata alam di Kabupaten Sanggau yang masih memiliki beberapa kendala pada fasilitas dan pelayanan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan konsep 4A serta menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner terhadap 80 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan SPSS dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 67,15%. Hasil IPA menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 78% yang termasuk kategori baik. Dengan demikian, fasilitas dan pelayanan wisata secara umum telah cukup memenuhi harapan pengunjung, meskipun masih diperlukan perbaikan pada beberapa atribut untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kata kunci: *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA), kepuasan pengunjung, fasilitas wisata, konsep 4A.

ABSTRACT

EMI HENI ATHIPA. *Visitor Satisfaction Levels for Pancur Aji Waterfall Tourism in Sanggau Regency*. Supervised by SARMA SIAHAAN and SITI MASITOH KARTIKAWATI.

Pancur Aji Waterfall is a natural tourism destination in Sanggau Regency that still faces several challenges related to tourism facilities and services. This study aimed to analyze visitor satisfaction based on the 4A concept and identify attributes that should be prioritized for improvement. The study employed a survey method with a quantitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires distributed to 80 respondents using an *accidental sampling* technique. Data were analyzed using the *Customer Satisfaction Index* (CSI) and *Importance Performance Analysis* (IPA) methods with the assistance of SPSS and Microsoft Excel. The results showed that visitor satisfaction was categorized as satisfied with a CSI value of 67.15%. The IPA results indicated an average conformity level of 78%, which was categorized as good. Therefore, tourism facilities and services generally met visitors' expectations, although several attributes still require improvement to enhance visitor satisfaction.

Keywords: customer satisfaction index (csi), tourism facilities, importance performance analysis (ipa), visitor satisfaction, 4A concept

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP WISATA AIR TERJUN PANCUR AJI KABUPATEN SANGGAU

EMI HENI ATHIPA
NIM G1011221121

SKRIPSI
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana dalam bidang Kehutanan

FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP WISATA AIR TERJUN PANCUR AJI KABUPATEN SANGGAU

Skripsi dipersiapkan dan disusun oleh:
EMI HENI ATHIPA
telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 3 Juni 2026

Disetujui oleh

Pembimbing I	Pembimbing II
Sarma Silahaan, SSi, MSi	Dr S M Kartikawati, SHut, MSi
NIP 197209201999032002	NIP 197207092006042001

Penguji I	Penguji II
Ir Erianto, MP, IPU	Dr Ir Slamet Rifanjani, SHut, MP, IPM
NIP 196412091994021001	NIP 197412072002121004

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Kehutanan
Universitas Tanjungpura

Dr Ir Farah Diba, SHut, MSi, IPU
NIP 197011161996012001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Wisata Air Terjun Pancur Aji Kabupaten Sanggau dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kehutanan (S.Hut).

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, kesehatan, dan kelancaran yang diberikan selama proses pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof Dr Garuda Wiko, SH, MSi selaku Rektor Universitas Tanjungpura atas kesempatan dan fasilitas pendidikan yang diberikan kepada penulis.
3. Ibu Dr Ir Farah Diba, SHut, MSi, IPU selaku Dekan Fakultas Kehutanan Universitas Tanjungpura atas dukungan dan kebijakan akademik selama masa studi.
4. Ibu Dr Hikma Yanti, SHut, MSi. selaku Ketua Jurusan Kehutanan atas arahan dan kemudahan dalam proses akademik dan administrasi.
5. Ibu Sarma Siahaan, SSi, MSi selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dr S M Kartikawati, SHut, MSi selaku dosen pembimbing kedua atas bimbingan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Erianto, MP, IPU selaku dosen penguji pertama dan Bapak Dr Ir Slamet Rifanjani, SHut, MP, IPM selaku dosen penguji kedua atas saran dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Kehutanan Universitas Tanjungpura atas ilmu, pengalaman, dan pelayanan akademik yang diberikan selama masa perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu tercinta atas doa, dukungan moral, dan dukungan materi yang menjadi kekuatan utama penulis dalam menyelesaikan studi.
9. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
10. Diri penulis sendiri atas konsistensi dan ketekunan dalam menjalani proses pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kehutanan.

Pontianak, 3 Juni 2026

Emi Heni Athipa

DAFTAR ISI

Halaman

PRAKATA i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR iv
DAFTAR LAMPIRAN v
PENDAHULUAN 1
Latar Belakang 1
Rumusan Masalah 3
Tujuan dan Manfaat 3
TINJAUAN PUSTAKA 5
Customer Satisfaction Index (CSI) 5
Importance Performance Analysis (IPA) 5
Wisata Alam 5
Kepuasan Pengunjung 6
Fasilitas Wisata 6
Karakteristik Pengunjung 7
Kerangka Pikir 7
METODE PENELITIAN 10
Lokasi dan Waktu 10
Bahan dan Alat 10
Jenis dan Sumber Data 10
Variabel Penelitian 11
Teknik Pengumpulan Data 11
Prosedur Penelitian 12
Analisis Data 14
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 19
Letak dan Luas Wilayah 19
Letak Secara Administratif Kabupaten Sanggau 19
Biofisik Wilayah 19
Sosial dan Budaya Masyarakat 20
Sejarah dan Perkembangan Air Terjun Pancur Aji 20

Aksesibilitas 21
HASIL DAN PEMBAHASAN 22
Karakteristik Demografi Pengunjung 22
Jenis Kelamin 22
Usia Responden 23
Asal Daerah 26
Frekuensi Kunjungan 28
Tingkat Kepuasan Pengunjung (Customer Satisfaction Index) 30
Importance Performance Analysis (IPA) 34
Diagram Kartesius (IPA) 40
SIMPULAN DAN SARAN 46
Simpulan 46
Saran 46
DAFTAR PUSTAKA 47
RIWAYAT HIDUP 83

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Skala tingkat kepentingan/kinerja 15
Tabel 2 Kriteria penilaian CSI 16
Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin 22
Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan kelompok usia 24
Tabel 5 Distribusi responden berdasarkan asal daerah 26
Tabel 6 Distribusi responden berdasarkan frekuensi kunjungan 28
Tabel 7 Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan komponen 4A 30
Tabel 8 Tingkat kesesuaian atribut Wisata Air Terjun Pancur Aji 34
Tabel 9 Urutan prioritas perbaikan atribut Wisata Air Terjun Pancur Aji 39
Tabel 10 Konversi penilaian customer tingkat kepentingan 68
Tabel 11 Konversi penilaian customer tingkat kepuasan 69
Tabel 12 Nilai Jumlah Rata-rata MIS dan MSS 69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Bagan alir 9
Gambar 2 Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* 18
Gambar 3 Diagram jenis kelamin 22
Gambar 4 Diagram usia 24
Gambar 5 Diagram asal daerah 26
Gambar 6 Diagram frekuensi kunjungan 28
Gambar 7 Diagram kartesius atribut Wisata Air Terjun Pancur Aji 41
Gambar 8 Kondisi umum kawasan Wisata Air Terjun Pancur Aji 74
Gambar 9 Tampak utama Air Terjun Pancur Aji 74
Gambar 10 Akses jalan menuju lokasi Air Terjun Pancur Aji 74
Gambar 11 Akses jalan menuju lokasi Air Terjun Pancur Aji 74
Gambar 12 Akses jalan yang rusak menuju lokasi Air Terjun Pancur Aji 74
Gambar 13 Akses jalan yang rusak menuju lokasi Air Terjun Pancur Aji 74
Gambar 14 Pos pengelola 75
Gambar 15 Loket tiket 75
Gambar 16 Rambu peringatan keselamatan 75
Gambar 17 Kandang buaya yang sudah tidak beroperasi 75
Gambar 18 Kandang rusa yang sudah tidak beroperasi 75
Gambar 19 Taman bermain yang sudah tidak beroperasi 75
Gambar 20 Denah kawasan wisata 76
Gambar 21 Rambu peringatan 76
Gambar 22 Fasilitas pendukung (panggung) 76
Gambar 23 Mushola 76
Gambar 24 Fasilitas kantin di kawasan Wisata Air Terjun Pancur Aji 77

Gambar 25 Area parkir pengunjung 77
Gambar 26 Area parkir pengunjung 77
Gambar 27 Jalur pejalan kaki dan tangga 77
Gambar 28 Gazebo atau tempat istirahat pengunjung 77
Gambar 29 Fasilitas pendukung (pagar pembatas) 77
Gambar 30 Gazebo atau tempat istirahat pengunjung 78
Gambar 31 Tangga sebagai akses pengunjung 78
Gambar 32 Toilet umum di kawasan wisata 78
Gambar 33 Toilet umum di kawasan wisata 78
Gambar 34 Tempat sampah sebagai fasilitas kebersihan 79
Gambar 35 Tempat sampah dibeberapa titik kawasan 79
Gambar 36 Area camping yang belum dimanfaatkan di kawasan wisata 79
Gambar 37 Aktivitas pengunjung di sekitar area air terjun 80
Gambar 38 Aktivitas pengunjung di sekitar area air terjun 80
Gambar 39 Pengunjung memanfaatkan fasilitas wisata 80
Gambar 40 Suasana kunjungan wisatawan di kawasan air terjun 80
Gambar 41 Suasana kunjungan wisatawan di kawasan air terjun 80
Gambar 42 Pengunjung sedang bermain air di area air terjun 80
Gambar 43 Pengunjung mengisi kuesioner penelitian 81
Gambar 44 Wawancara dengan pihak lapangan 82
Gambar 45 Foto bersama pihak kantor 82

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Peta lokasi penelitian 55
Lampiran 2 Kuesioner penelitian pengunjung 56
Lampiran 3 Pedoman wawancara pengelola 59
Lampiran 4 Rekap hasil kuesioner tingkat kepuasan 60
Lampiran 5 Rekap hasil kuesioner tingkat kepentingan 64
Lampiran 6 Data karakteristik responden pengunjung Wisata Air Terjun Pancur Aji 71
Lampiran 7 Dokumentasi kondisi dan fasilitas wisata 74
Lampiran 8 Dokumentasi fasilitas wisata (variabel penelitian) 75
Lampiran 9 Dokumentasi aktivitas pengunjung 80
Lampiran 10 Dokumentasi pengambilan data 81
Lampiran 11 Dokumentasi wawancara dengan pihak pengelola 82

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kabupaten Sanggau merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki luas wilayah sekitar 12.857,70 km² atau sekitar 12,47% dari luas wilayah provinsi. Secara geografis, Kabupaten Sanggau berada di bagian tengah dan utara Kalimantan Barat serta berbatasan langsung dengan Negara Malaysia. Kabupaten ini terdiri atas 15 kecamatan, salah satunya Kecamatan Kapuas yang memiliki luas sekitar 1.382,00 km² dengan kondisi topografi berkisar antara 0–500 meter di atas permukaan laut. Selain memiliki sumber daya alam yang cukup melimpah, wilayah ini juga dikenal memiliki potensi kehutanan, budaya, dan kesenian lokal yang dapat mendukung pengembangan sektor pariwisata, khususnya wisata berbasis alam.

Salah satu destinasi wisata unggulan di Kabupaten Sanggau adalah Air Terjun Pancur Aji yang terletak di Kecamatan Kapuas, tepatnya di Kelurahan Beringin. Kawasan wisata ini berada di bagian barat Kota Sanggau, di sekitar aliran Sungai Kapuas bagian hilir, dan diapit oleh Sungai Monga serta Sungai Mawang yang bermuara ke Sungai Kapuas. Air Terjun Pancur Aji memiliki daya tarik berupa aliran air yang jernih, udara yang sejuk, serta lingkungan hutan yang masih alami dan asri. Meskipun kawasan ini berada di wilayah hutan lindung, hingga saat ini belum terdapat Surat Keputusan (SK) resmi terkait penetapan pengelolaan kawasan tersebut.

Air Terjun Pancur Aji memiliki tiga tingkat air terjun dengan ketinggian sekitar empat hingga lima meter pada setiap tingkatannya. Walaupun tidak terlalu tinggi, aliran air yang cukup deras dan kondisi lingkungan yang masih alami memberikan pemandangan yang menarik serta suasana yang menyegarkan bagi pengunjung. Keberadaan berbagai jenis pepohonan di kawasan Air Terjun Pancur Aji turut menciptakan suasana yang sejuk dan alami sehingga memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Kawasan ini memiliki beberapa jenis vegetasi seperti pohon jonger, kayu buah cempedak, pohon kemenyan, tengkawang, *eucalyptus*, pelai, dan mabidan. Selain itu, kawasan wisata ini juga didukung oleh keberadaan fauna perairan, seperti ikan mangas, ikan lele batu, dan ikan pati yang menambah kekayaan sumber daya alam di kawasan Air Terjun Pancur Aji.

Air terjun sebagai salah satu bentang alam memiliki potensi wisata yang cukup besar karena menawarkan keindahan visual, kondisi alam yang alami, serta suasana lingkungan yang mendukung aktivitas rekreasi (Pramesti dan Liana 2018). Selain itu, wisata air terjun termasuk dalam wisata berbasis alam (nature-based tourism) yang dapat memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan apabila dikelola secara berkelanjutan (Prasetyo *et al.* 2017). Oleh karena itu, Air Terjun Pancur Aji memiliki peluang yang besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata yang mampu mendukung pembangunan sektor pariwisata daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Potensi wisata tersebut terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi ke kawasan Air Terjun Pancur Aji. Berdasarkan data Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Sanggau, jumlah pengunjung pada periode

2018–2021 rata-rata mencapai sekitar 15.189 orang per tahun atau sekitar 292 pengunjung per minggu. Jumlah kunjungan tersebut juga mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya, seperti pada masa libur Lebaran tahun 2023 yang mencapai 2.621 pengunjung dan meningkat menjadi lebih dari 4.500 pengunjung pada tahun 2024.

Meskipun memiliki potensi wisata yang cukup besar, keberhasilan suatu destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alamnya, tetapi juga oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Kondisi di kawasan wisata Air Terjun Pancur Aji menunjukkan bahwa beberapa fasilitas wisata masih belum dalam kondisi optimal. Beberapa fasilitas seperti toilet, gazebo, dan sarana pendukung lainnya mulai mengalami penurunan kualitas akibat kurangnya perawatan. Selain itu, kebun binatang mini yang sebelumnya menjadi salah satu daya tarik tambahan kini sudah tidak lagi beroperasi. Bekas area kandang hewan tampak dipenuhi lumut dan ditumbuhi pepohonan sehingga sebagian kawasan kembali menyerupai lingkungan hutan alami. Taman bermain anak yang sebelumnya tersedia di kawasan wisata juga saat ini sudah ditutup dan tidak lagi digunakan oleh pengunjung.

Selain fasilitas, aspek aksesibilitas menuju kawasan wisata juga masih menjadi salah satu permasalahan. Pada beberapa titik, kondisi jalan menuju Air Terjun Pancur Aji masih mengalami kerusakan dengan permukaan jalan berbatu dan kurang nyaman dilalui, meskipun pada beberapa bagian telah dilakukan pengecoran. Kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan dan keselamatan pengunjung, terutama saat musim hujan karena jalan menjadi licin dan sulit dilalui. Kurangnya perawatan rutin dan sistem drainase yang belum optimal turut memengaruhi kualitas akses menuju kawasan wisata. Dari sisi pengelolaan, kawasan Air Terjun Pancur Aji sebelumnya melibatkan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai mitra pemerintah daerah dalam mendukung pengembangan wisata dan partisipasi masyarakat lokal. Namun, peran Pokdarwis lebih bersifat pendukung dan saat ini aktivitasnya sudah tidak berjalan aktif. Pengelolaan kawasan wisata kini sepenuhnya berada di bawah Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Sanggau. Kondisi tersebut menyebabkan pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas wisata belum berjalan secara optimal sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Fasilitas wisata menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan wisatawan. Fasilitas yang lengkap, bersih, aman, dan mudah digunakan dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung, sedangkan fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan dan minat kunjungan ulang (Tjiptono 2015; Nurmala *et al*. 2022). Dalam penelitian ini, evaluasi fasilitas wisata mengacu pada konsep 4A yang meliputi atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan *ancillary* atau layanan pendukung. Atraksi mencakup daya tarik alam dan kebersihan kawasan wisata. Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan menuju lokasi, kondisi jalan, dan petunjuk arah. Amenitas meliputi fasilitas fisik seperti toilet, area parkir, gazebo, tempat sampah, kantin, dan fasilitas pendukung lainnya. Sementara *ancillary* mencakup pelayanan pengelola, keamanan kawasan, dan informasi wisata bagi pengunjung (Yoeti 2016; Kurniawan 2023).

Untuk mengetahui sejauh mana fasilitas wisata mampu memenuhi harapan pengunjung, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan secara kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan terhadap fasilitas wisata Air

Terjun Pancur Aji (Tjiptono 2019; Purwanto 2021). Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut fasilitas wisata berdasarkan konsep 4A (Martilla dan James 1977; Khoirunnisa dan Nugroho 2021). Hasil analisis IPA nantinya dapat menunjukkan atribut fasilitas yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, dipertahankan, maupun dikembangkan lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung di Kawasan Wisata Air Terjun Pancur Aji penting dilakukan sebagai dasar dalam upaya evaluasi dan pengembangan pengelolaan kawasan wisata. Pengukuran kepuasan pengunjung dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menilai kualitas fasilitas dan pelayanan wisata (Dzulkifli dan Masjhoer 2020). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pemerintah daerah maupun pengelola wisata dalam menentukan prioritas peningkatan fasilitas dan pelayanan sehingga Air Terjun Pancur Aji dapat berkembang menjadi destinasi wisata alam yang nyaman, berdaya saing, dan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Objek wisata Air Terjun Pancur Aji di Kabupaten Sanggau memiliki potensi wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas wisata. Namun, terdapat indikasi penurunan kualitas fasilitas dan pelayanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Selain itu, perbedaan karakteristik pengunjung diduga menimbulkan variasi penilaian terhadap atribut dan fasilitas wisata yang tersedia. Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di kawasan Air Terjun Pancur Aji, bagaimana kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut fasilitas wisata berdasarkan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta bagaimana karakteristik pengunjung dalam menilai fasilitas dan atribut wisata di kawasan Air Terjun Pancur Aji.

Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata di Kawasan Wisata Air Terjun Pancur Aji, Kabupaten Sanggau, dengan menggunakan konsep 4A yang meliputi atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada setiap atribut fasilitas wisata melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA), sehingga dapat ditentukan atribut fasilitas yang menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan karakteristik pengunjung, yang meliputi usia, jenis kelamin, asal daerah, dan frekuensi kunjungan.

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari beberapa aspek. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dalam bidang pariwisata, khususnya mengenai pengukuran kepuasan pengunjung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta menjadi referensi terkait evaluasi

kualitas fasilitas wisata alam dan pengaruh karakteristik pengunjung terhadap penilaian fasilitas wisata di Air Terjun Pancur Aji.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan pengelola wisata dalam menentukan prioritas perbaikan fasilitas dan pelayanan, sekaligus membantu dalam menyusun program pengembangan wisata yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian lapangan, menyusun instrumen penelitian, mengolah data, serta memahami kondisi dan pengelolaan fasilitas wisata. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian serupa, terutama yang berkaitan dengan kepuasan, pengalaman, dan perilaku pengunjung pada destinasi wisata lainnya.