

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
TAMAN WISATA GRAHA MANGROVE
KOTA BONTANG**

***Analysis of Visitor's Satisfaction at Taman Wisata Graha Mangrove
Bontang City***

Irna Tahir¹⁾, Nurul Ovia Oktawati²⁾, Heru Susilo²⁾

¹⁾Mahasiswa Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan

²⁾Dosen Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Mulawarman

Jl. Gn. Tabur, Gedung FPIK, Kampus Gn Kelua Samarinda, 75123 Indonesia

E-mail: irnatahir7@gmail.com

ABSTRACT

Success in managing the Graha Mangrove Tourism Park in Bontang City needs a careful attention to the services provided. This study aims to determine the level of visitors' satisfaction at Graha Mangrove tourism park. This study utilizes accidental sampling method. The analysis of the data utilizes the analysis method of Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). According to the results of the analysis, the Customer Satisfaction Index (CSI) is at 62.76, which means that it is within the category of good service quality. In addition, Importance Performance Analysis (IPA) shows that the satisfaction indicators that should be considered and become the main priority for improvements at Graha Mangrove tourism park are indicators that are in the quadrant A.

Keywords: mangrove tourism park, visitors satisfaction, customer satisfaction index

*Corresponding author. Email address: irnatahir7@gmail.com (Irna)

DOI:

Received: 26-6-2023; Accepted: 28-9-2023; Published: 31-1-2025

Copyright (c) 2025 Irna Tahir, Nurul Ovia Oktawati, Heru Susilo

Jurnal Pembangunan Perikanan dan Agribisnis Published by Faculty of Fisheries and Marine Affairs, University of Mulawarman and This work is licensed under a <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

PENDAHULUAN

Kota Bontang merupakan salah satu kota di Kalimantan Timur yang secara geografis terletak di daerah pesisir yang memiliki kawasan yang tertutup hutan mangrove yang tersebar pada garis pantainya. Ekosistem Mangrove memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi salah satu daya tarik objek wisata untuk menampilkan keindahan alam buatan mangrove yang masih alami (Muklisi, 2017., Ely, A. J *et al*, 2021., Millenia, j. *et al*, 2021., Riana, A. *et al*, 2020). Salah satu kawasan hutan mangrove yang dijadikan objek wisata di Kota Bontang adalah Taman Wisata Graha Mangrove yang terletak pada Kecamatan Bontang Utara. Taman Wisata Graha Mangrove Bontang Kaltim yang terletak di kompleks perumahan BSD (Bukit Sekatup Damai) di Jalan Gunung Batur, merupakan salah satu alternatif tempat wisata alam di Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur. Taman mangrove ini semula hanya dikelola oleh masyarakat sekitar, kini telah menarik perhatian dari pemerintah Kota Bontang khususnya dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bontang, karena selain berfungsi sebagai penahan abrasi pantai, hutan mangrove ini juga berfungsi sebagai pembatas pencemaran yang ada di perairan pantai (Rinika, Y. *et al*, 2023., Qadrini, L. 2022., Gunawan, B. *et al*, 2022., Nanlohy, L. H & Masniar, M. 2020). Ada beberapa tempat wisata mangrove di Kota Bontang yang masih berdiri sampai sekarang. Masing-masing tempat menawarkan beberapa fasilitas dan pelayanan yang berbeda untuk memberikan kepuasan terhadap pengunjung yang akan datang (Aprianto dkk, 2019).

Pentingnya pelayanan sebagai suatu usaha dalam meningkatkan kepuasan pengunjung akan menghasilkan kesetiaan pengunjung terhadap perusahaan sehingga akan menghasilkan loyalitas dan merupakan kunci utama dalam mempertahankan pelanggan. Dengan pelayanan yang memuaskan pengunjung akan tertarik untuk berkunjung kembali. Menurut Amri Dkk (2020), Untuk menentukan kepuasan pengunjung digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengukur atribut-atribut dari tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang diharapkan oleh konsumen dan sangat berguna bagi pengembangan strategi pemasaran yang efektif. Pengukuran dilanjutkan terhadap tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kelebihan dari metode tersebut adalah mampu mengukur dan menganalisis kepuasan dengan memperhatikan harapan dan membandingkan antara kinerja dengan harapannya.

Dalam mempertahankan usaha Taman Wisata Graha Mangrove, pengelola perlu memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang tersedia agar mampu membuat pengunjung yang datang merasa puas dan akan berkunjung kembali dilain waktu (Ali, A. S. *et al* 2022., Syaiful, S., & Yuliani, F. D. 2022). Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Graha Mangrove Kota Bontang.

Harapannya pengunjung dapat menikmati wisatanya dan pengunjung merasa puas terhadap

pelayanan yang diberikan oleh Wisata graha mangrove Kota Bontang dan dapat dijadikan bahan evaluasi dan referensi oleh pengelola taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang dan sebagai bahan perbaikan dimasa mendatang. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung dapat memberikan kepuasan pengunjung serta mendorong peningkatan jumlah kunjungan.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang dengan waktu yang dimulai pada bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Juni 2023. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap pengunjung taman wisata yang terdiri dari Identitas responden, dan pendapat responden terhadap kinerja taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari publikasi Badan Pusat Statistik Kota Bontang.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dimana menurut Siyoto dan Sodik (2015), Sugiono (2013) dan Priyono (2008). *accidental sampling* merupakan suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel dan memiliki kecocokan sebagai sumber data. Pengertian tersebut senada dengan apa yang dijelaskan oleh Syahrudin dan Salim (2012). Adapun kriteria yang dipertimbangkan dalam memilih sampel adalah Pengunjung Taman Wisata Graha Mangrove Kota Bontang yang berusia 17 tahun keatas dan bersedia menjawab pertanyaan dan memberikan informasi terkait Taman Wisata Graha Mangrove Kota Bontang. Berdasarkan kriteria tersebut maka jumlah sampel yang digunakan adalah 30 orang, karena menurut Nazir (1998), berpendapat bahwa sampel minimum dalam penelitian adalah 30 subjek, hal ini sudah memenuhi syarat minimum pengambilan sampel, hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh (Rohman *et al*, 2023., Yusuf, M, 2017).

Metode Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan untuk menjawab tujuan dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Customer Satisfaction Indeks

Metode pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Menentukan skor rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kinerja.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Nilai rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

- b. Membuat *Weight Factors* (WF) yaitu fungsi dari nilai rata-rata tingkat kepuasan per atribut terhadap total skor rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut yang akan diuji, sehingga diperoleh total *Weight Factors* (WF) sebesar 100% (Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. 2021).

$$WF = \frac{\text{Nilai rata-rata kepentingan ke } i}{\text{Total skor rata-rata kepentingan}} \times 100$$

- c. *Weighted Score* (WS) yaitu fungsi dari nilai rata-rata tingkat kinerja per atribut dikali dengan *Weight Factors* per atribut.

$$WS = \frac{WFi \times \text{Nilai rata-rata kinerja ke } i}{100}$$

- d. *Weight Total* (WT) yaitu fungsi total dari *Weighted Score* (WS) atribut 1 hingga atribut n.

$$WT = WS1 + WS2 + \dots + WSn$$

- e. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu *Weight Total* (WT) dibagi dengan Highest Scale (HS) atau yang dinyatakan dalam bentuk persen. Skala maksimum diperoleh dari skala *Likert* yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepuasan dan tingkat kinerja. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lima kemudian dikalikan dengan 100 persen.

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$$

- f. Tingkat kepuasan secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Penentu angka indeks pada kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) menggunakan skala numerik dengan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah kelas (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5)

- g. Rentang kepuasan berkisar 0% - 100%, kepuasan tertinggi nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 100%. Rentang skala dihitung sebagai berikut :

$$Rs = \frac{(100\% - 0\%)}{5} = 20\%$$

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja) adalah metode analisis yang menggunakan analisis kuadran. Pengunjung akan diminta untuk mengisi kuisioner tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diterima dengan memberikan penilaian dari skala 1 sampai dengan 5.

Tabel 1. Keterangan Skala Likert

Skala	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas
2	Tidak penting	Tidak puas
3	Biasa saja	Biasa saja
4	Penting	Puas
5	Sangat penting	Sangat puas

Sumber: Simamora (2004) dalam Anggraini (2014)

Santoso (2011) dalam Anggraini dkk. (2015), Sulistiani, H. (2021). tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* beserta rumusnya adalah berikut:

a. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi)

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

b. Perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan seluruh pengunjung

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengunjung, dengan rumus

$$\bar{X}$$

$$\bar{Y}$$

Keterangan:

$\bar{X}$: Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$: Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum \bar{X}_i$: Total skor rata-rata tingkat kinerja

$\sum \bar{Y}_i$: Total skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

- c. Perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan seluruh atribut

Rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$\bar{X}$

$\bar{Y}$

Keterangan:

$\bar{X}$: Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$: Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

$\sum \bar{X}_i$: Total skor rata-rata tingkat kinerja

$\sum \bar{Y}_i$: Total skor rata-rata tingkat harapan

k : Jumlah atribut

- d. Penjabaran tiap atribut

Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Kuadran A (prioritas utama)
- 2) Kuadran B (pertahankan prestasi)
- 3) Kuadran C (prioritas rendah)
- 4) Kuadran D (berlebihan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Bontang merupakan satu diantara kota yang ada dan masuk dalam wilayah provinsi Kalimantan Timur. Jumlah penduduk di Kota Bontang yaitu sebanyak 186.137 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 96.433 jiwa dan perempuan sebanyak 89.704 jiwa. Penduduk dengan tingkat pendidikan terbesar di Kota Bontang yaitu kategori belum sekolah dengan total penduduk 52.347 jiwa. Adapun penduduk Kota Bontang berdasarkan agama didominasi oleh agama islam yaitu sebanyak 167.243 jiwa

Gambaran Umum Taman Wisata Graha Mangrove Kota Bontang

Taman Graha Mangrove merupakan satu diantara alternatif wisata yang dapat ditemukan di Kelurahan Gunung Elai Bontang Utara tepatnya pada Perumahan Bukit Sekatup Damai (BSD). Wisata hutan mangrove ini terletak tepat di samping kolam pemancingan, sehingga wisatawan perlu melewati berbagai kolam pemancingan dengan berjalan kaki sebelum sampai ke Destinasi Wisata Taman Graha Mangrove Kota Bontang. Wisata ini memiliki berbagai macam jenis tumbuhan mangrove yang menjadi daya tarik masyarakat untuk melakukan kunjungan. Destinasi wisata Taman Graha Mangrove Kota Bontang ini dibangun dengan mengusung beberapa konsep yaitu rekreasi, edukasi, dan konservasi.

Taman Graha Mangrove tidak hanya memiliki keanekaragaman akan flora saja, namun juga habitat dari beragam satwa liar turut menjadi pemandangan yang tidak asing lagi disini. Tidak hanya sebagai pemanis, satwa-satwa liar ini juga berperan penting dalam ekosistem rawa. Tidak hanya sebagai satwa liar, wisatawan juga dapat menemukan berbagai satwa yang sengaja dipelihara seperti musang dan iguana dengan tujuan menambah suasana destinasi. Akses untuk menuju tempat ini juga tergolong cukup sulit, sebab Wisata Tama Graha Mangrove ini terletak didalam komplek perumahan Bukit Sekatup Damai (BSD) Kota Bontang, yaitu diJalan Gunung Binaya No.6, Gunung Elai, Bontang Utara.

Identitas Responden

Berdasarkan hasil penelitian responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki- laki yaitu sebanyak 18 orang, umur responden pada umumnya didominasi oleh pengunjung dengan umur 24-30 tahun yaitu sebanyak 12 orang, tingkat pendidikan formal responden pada umumnya didominasi dari tinggkat pendidikan SMA yaitu berumlah 19 orang, agama didominasi oleh responden yang menganut agama islam yaitu sebanyak 26 orang, suku responden pada umumnya didominasi oleh suku Bugis yaitu sebanyak 21 orang, jenis pekerjaan responden didominasi oleh responden yang bekerja sebagai Wiraswasta dan Swasta masing-masing 9 orang, dan jumlah tanggungan responden pada umumnya didominasi oleh 3-4 jumlah tanggungan rumah tangga yaitu sebanyak 15 orang.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran kepuasan pengunjung dilakukan dengan analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang.

Tabel 2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Indikator	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja (Xi)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	Spot-spot foto	3,97	3,10	10,38	0,32
2	Keindahan alam	4,33	3,43	11,34	0,39
3	Kebersihan kawasan	4,30	3,40	11,26	0,38
4	Fasilitas toilet & gazebo	4,00	3,17	10,47	0,33
5	Fasilitas tempat pembuangan sampah	4,27	3,33	11,17	0,37
6	Ketersediaan lahan parkir	4,23	2,97	11,08	0,33
7	Keamanan	4,27	3,47	11,17	0,39
8	Kemudahan mencapai lokasi	4,33	2,73	11,34	0,31
9	Kondisi jalan menuju lokasi	4,50	2,67	11,78	0,31
Total Skor		38,20	28,27		3,14
Rata-rata		4,24	3,14		
Customer Satisfaction Index					62,76

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan pada Tabel 2, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 62,76% menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan berada pada rentang $60\% < \text{CSI} \leq 80\%$. Artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut kepuasan pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang berada pada kriteria “Puas”.

Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

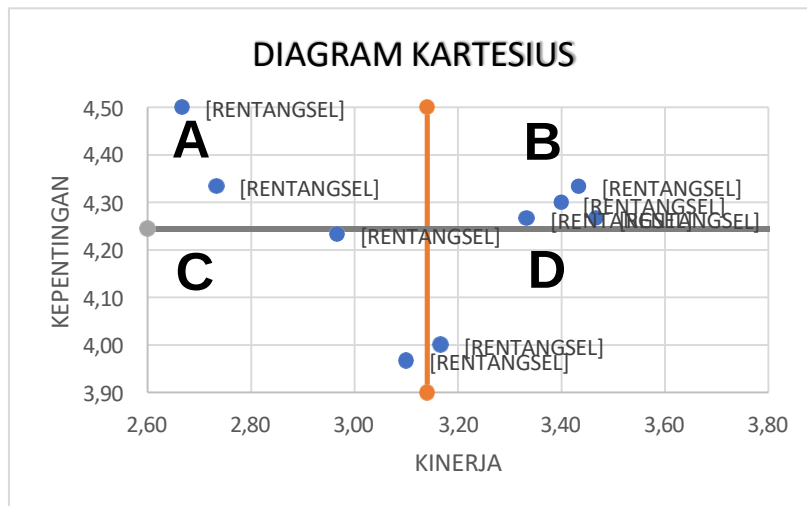
No	Indikator	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	Spot-spot foto	119	93	78,15
2	Keindahan alam	130	103	79,23
3	Kebersihan kawasan	129	102	79,07
4	Fasilitas toilet & Gazebo	120	95	79,17

5	Fasilitas tempat pembuangan sampah	128	100	78,13
6	Ketersediaan Lahan Parkir	127	89	70,08
7	Keamanan	128	104	81,25
8	Petunjuk arah	130	82	63,08
9	Kondisi jalan menuju lokasi	135	80	59,26
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian				74,36

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh hasil perhitungan rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang adalah 74,36%. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator fasilitas keamanan yaitu sebesar 81,25% dengan kategori sangat sesuai. Adapun nilai tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator kondisi jalan menuju lokasi yaitu 59,26% dengan kategori cukup sesuai.

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing indikator kedalam empat kuadran yaitu kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah) dan kuadran D (Berlebihan). Keempat kuadran ini dibatasi oleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,14 pada sumbu x dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,24 pada sumbu y.



Gambar 1. Hasil diagram kartesius *importance performance analysis* taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang
(Sumber: Data Primer diolah 2023)

Pada Gambar 1 terlihat bahwa letak indikator-indikator kepuasan yang dianalisis tersebar menjadi empat bagian, yaitu kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah), kuadran D (Berlebihan). Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak taman wisata Graha Mangrove Kota

Bontang untuk segera melakukan perbaikan-perbaikan pada indikator yang dianggap penting oleh pengunjung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang didapatkan hasil kepuasan konsumen melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 62,76% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut kepuasan pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang berada pada kriteria “Puas”.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Anlysis* (IPA) dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator kepuasan yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada taman wisata Graha Mangrove Kota Bontang adalah kuadran A yaitu petunjuk arah dan kondisi jalan menuju lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. S., Wahyudi, B., Karnelis, K., & Basriwijaya, K. M. Z. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(5), 2207-2216.
- Aprianto, M. A., Arfyanti, I., Kom, S., & SI, M. 2019. Sistem Informasi Reservasi Dan Pariwisata Pada Taman Wisata Graha Mangrove Bontang Kaltim Berbasis Website (Doctoral dissertation, STMIK Widya Cipta Dharma).
- Amri, H.R., R.T. Subagio., dan Kusnadi. 2020. Penerapan Metode CSI Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*. Fakultas Teknologi Informasi Universitas Catur Insan Cendikia, Cirebon.
- Anggraini, L. D. 2014. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffe & Resto, Malang). Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya, Malang.
- Ely, A. J., Tuhumena, L., Sopaheluwakan, J., & Pattinaja, Y. (2021). Strategi pengelolaan ekosistem hutan mangrove di Negeri Amahai. *TRITON: Jurnal Manajemen Sumberdaya Perairan*, 17(1), 57-67.
- Gunawan, B., Purwanti, S., Hidayati, S., Pratiwi, Y. I., Ali, M., & Nisak, F. (2022). Aksi Restorasi Penanaman Mangrove Dalam Memitigasi Bencana. *Asthadarma: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 1-10.
- Millenia, J., Sulivinio, S., Rahmanita, M., & Emier Osman, I. (2021). Strategi Pengembangan Wisata Mangrove Desa Sedari Berbasis Analisis 4A (Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary Services). *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26(3), 284-293.
- Muklisi, 2017. Potensi pengembangan ekowisata mangrove di ampunga Tanjung batu, Kecamatan Pulau Derawan, Kabupaten Berau, *J. People Environ.*, Vol. 24, no. 1, PP. 23-30.

- Nanlohy, L. H., & Masniar, M. (2020). Manfaat Ekosistem Mangrove Dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Masyarakat Pesisir. *Abdimas: Papua Journal of Community Service*, 2(1), 1-4.
- Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zafatama Publishing: Sidoarjo.
- Qadrini, L. (2022). Penyuluhan manfaat bakau kepada masyarakat pesisir Desa Panyampa. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(2), 719-726.
- Riana, A., Pianti, D. O., Ramadhila, R., Pranata, Y., & Nata, P. R. (2020). Potensi Hutan Mangrove Sebagai Ekowisata Bagi Masyarakat Pesisir Bengkulu. *ISEJ: Indonesian Science Education Journal*, 4(3), 210-215.
- Rinika, Y., Ras, A. R., Yulianto, B. A., Widodo, P., & Saragih, H. J. R. (2023). Pemetaan Dampak Kerusakan Ekosistem Mangrove Terhadap Lingkungan Keamanan Maritim. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 11(2), 170-176.
- Rohman, M. M., Sinaga, J., Yuliawati., Asmara, A., Sari, T. P., Musa., Ramadhan, A. R., Yustitia, V., Agit, A., Suhendi., Handayani, N., Dewi, N. P. S., Sukardi, P., Saputri, P. S. 2023. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pt Pemuda Media: Yogyakarta.
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)(Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13-19.
- Siyoto, S. dan M.A. Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing, Yogyakarta. 130 hal.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sulistiani, H. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Studi Kasus: Parfume Corner BDL). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(4), 29-36.
- Syahrum dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media: Bandung.
- Syaiful, S., & Yuliani, F. D. (2022). Inventarisasi potensi dan persepsi wisatawan terhadap daya tarik wisata kawasan hutan mangrove bandar bakau Kota Dumai. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 1411-1417.