

**KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI KELAB MALAM
KOTA BANDUNG SEBELUM DAN SELAMA MASA
PANDEMI COVID-19**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh:

RISKO ILHAM MAULANA

Nomor Induk : 201721779

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA
JURUSAN KEPARIWISATAAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

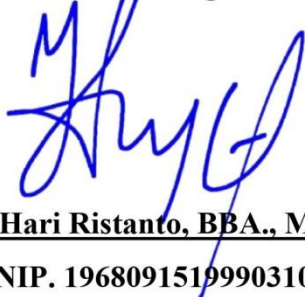
Kepuasan Wisatawan Nusantara di Kelab Malam Kota Bandung Sebelum dan
Selama Masa Pandemi Covid-19

Nama : Risko Ilham Maulana
NIM : 201721779
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata

Bandung, 21 Juni 2021

Menyetujui:

Pembimbing I



Hari Ristanto, BBA., M.Sc.
NIP. 196809151999031001

Pembimbing II



Tatang Sopian, S.pd., M.Hum.
NIP. 197010092006051001

Mengetahui,

**Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan**

Andar Danova L. Goeltom., S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

HALAMAN MOTTO

“Everything that drowned me, taught me how to swim”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Risiko Ilham Maulana selaku penulis dan peneliti sendiri karna telah semangat menyelesaikan proyek akhir ini walaupun banyak cobaan yang mengganggu kesehatan mental.
2. Ate karliman dan Ida Yuningsih selaku orang tua penulis yang sudah memberikan kepercayaan sehingga penulis dapat dengan konsisten menyelesaikan proyek akhir ini.
3. Seluruh staff dan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang telah memberikan pengalaman kerja lapangan selama kurang lebih 4 bulan.
4. Seluruh pengelola kelab malam di Kota Bandung yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis sehingga proyek akhir ini selesai.
5. Rekan – rekan seperjuangan manajemen destinasi pariwisata angkatan 2017 yang telah percaya pada kemampuan masing – masing dan selalu mendukung satu sama lain.
6. Rekan – rekan PECEL LELE sebagai teman yang paling bertahan lama dan selalu memberikan dukungan bagi penulis.
7. Rekan- rekan Buddies sebagai teman semasa penulis duduk di sekolah menengah atas yang paling *supportive*, ambisius dan membawa pengaruh baik.
8. Rekan – rekan WACANA yang telah memberikan pengalaman pertemanan sehat diluar perkiraan.
9. Rekan – rekan TSB Boarding house yang telah mengenalkan penulis akan gemerlapnya dunia malam dan mendorong penulis untuk mengambil topik terkait.
10. Squad WAR, WER, WOR yang selalu ada untuk menghadirkan hiburan bagi penulis dikala jenuh melalui *party-an* mobile legends : bang bang.
11. dr. Vina Feriza, Sp.KK selaku dokter spesialis kulit yang telah membantu penyembuhan bekas luka setelah penulis mengalami kecelakaan, sekaligus orang yang paling mendukung cita – cita penulis sebagai pramugara.

12. drg. Dewi Anggraeni selaku dokter gigi yang selalu senang tiasa membantu penulis dalam meraih cita – cita sebagai pramugara melalui perawatan ortho.
13. Aulia Faiqah Sepvania selaku sahabat jurusan kepariwisataan yang telah membantu penulis menyelesaikan proyek akhir tanpa kata lelah dan keluhan.
14. Upi Lidinilah selaku mahasiswa S2 program studi pendidikan matematika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah membantu penulis dalam menyusun sistematika penulisan yang baik dan benar.
15. Rikeu Rosyana selaku kakak yang terus membentuk pribadi penulis menjadi lebih baik dan baik lagi.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Risiko Ilham Maulana
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung/15 Juni 1999
NIM : 201721779
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek akhir yang berjudul :
“Kepuasan Wisatawan Nusantara di Kelab Malam Kota Bandung Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara – cara yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam proyek akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah proyek akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan – peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya,

Bandung, 21 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,



Risiko Ilham Maulana

NIM : 201721779

ABSTRAK

Kelab malam sebagai salah satu jenis usaha pariwisata di Kota Bandung tetap beroperasi selama masa pandemi covid-19 dengan berbagai kebijakan dan protokol kesehatan yang perlu ditaati. Kebijakan dan protokol kesehatan yang ada selama masa pandemi covid-19 bisa saja mempengaruhi kepuasan wisatawan dan memiliki hasil yang berbeda ketika sebelum masa pandemi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbandingan kepuasan wisatawan di kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19 dengan melihat secara detail melalui dimensi - dimensi dan indikator – indikator yang termuat dalam sub variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan. Analisis dilakukan dengan metode deskriptif dengan alat analisis skala likert terhadap 519 responden yang terkumpul.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik dimensi dan indikator dari kualitas produk maupun kualitas pelayanan, wisatawan setuju bahwa mereka lebih puas sebagai wisatawan kelab malam di Kota Bandung sebelum masa pandemi covid-19.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Deskriptif

ABSTRACT

Nightclubs as a part of tourism business in Bandung City continue to operate during the COVID-19 pandemic with various health policies and protocols that need to be adhered to. Existing health policies and protocols during the COVID-19 pandemic may affect tourist satisfaction and have different results before the pandemic.

This study aims to find out how the comparison of tourist satisfaction at nightclubs in Bandung City before and during the covid-19 pandemic by looking in detail through the dimensions and indicators contained in the sub-variables of product quality and service quality. The analysis was carried out using a descriptive method with a Likert scale analysis tool on 519 respondents who were collected.

The results showed that both the dimensions and indicators of product quality and service quality, tourists agreed that they were more satisfied as nightclub tourists in the city of Bandung before the covid-19 pandemic.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Tourist Satisfaction, Descriptive*

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini tepat pada waktunya. Proyek akhir yang berjudul *“Kepuasan Wisatawan Nusantara di Kelab Malam Kota Bandung Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19”* ini disusun untuk memenuhi program proyek akhir, kurikulum perkuliahan di Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata (MDP) Semester VIII, Jurusan Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari beberapa pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu, membimbing, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova Lastaripar Goeltom. S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Sugeng Hermanto, S.sos, MM.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata.
4. Bapak Hari Ristanto, BBA., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Tatang Sopian, S.pd., M.Hum. selaku dosen pembimbing kedua.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama penulis menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dalam menyelesaikan proyekakhir ini.
7. Rekan - rekan Manajemen Destinasi Pariwisata (MDP) angkatan 2017 yang telah berjuang bersama dalam penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis membuat proyek akhir ini berusaha dengan sepenuh hati dan sebaik mungkin, akan tetapi karena berbagai keterbatasan, ada kemungkinan masih terdapat kekurangan atau kesalahan baik teknis maupun substansi. Oleh karena itu, agar laporan ini lebih sempurna, penulis sangat menerima masukan dari berbagai pihak.

Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai tambahan referensi bagi STP Bandung, khususnya Prodi MDP, dan bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan membantu saya dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Bandung, 21 Juni 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and lines, positioned below the date.

Penulis

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	1
HALAMAN MOTTO	3
HALAMAN PERSEMBAHAN	4
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	6
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
Kata Pengantar	9
Daftar Isi	11
Daftar Tabel	14
Daftar Lampiran.....	15
BAB I.....	16
PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang Masalah.....	16
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian	19
1. Tujuan Formal.....	19
2. Tujuan Operasional.....	19
D. Keterbatasan Penelitian.....	20
E. Manfaat Penelitian	20
1. Manfaat Praktis	20
2. Manfaat Akademis	20
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Kajian Teori	21
1. Tempat Hiburan Malam.....	21
2. Kelab Malam.....	22
3. Wisatawan.....	23
4. Wisatawan Nusantara.....	23
5. Kepuasan Wisatawan.....	23
B. Kerangka Pemikiran.....	28

BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Obyek Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
1. Teknik Pengumpul data	30
2. Alat Kumpul data	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Analisis Data.....	32
1. Analisis Data.....	32
2. Alat Analisis Data	36
G. Jadwal Penelitian	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Gambar umum lokus.....	39
2. Profil responden	42
3. Hasil penyebaran kuesioner	44
B. Pembahasan.....	45
BAB V	56
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	56
A. Simpulan	56
Daftar Pustaka.....	60
Lampiran.....	63

Daftar Gambar

1. SUASANA WU BACKROOM BAR AND LOUNGE	39
2. SUASANA SHELTER CAFE AND BAR	40
3. SUASANA WISIDE RESTO AND BAR	41
5. DIAGRAM JENIS KELAMIN RESPONDEN	42
6. DIAGRAM USIA RESPONDEN	43

Daftar Tabel

1. Ukuran Sampel Heuristic	30
2. Operasional Variabel	31
3. Hasil Uji Validitas	33
4. Hasil Uji Reliabilitas	36
5. Skala Likert	36
6. Hasil Interval Skala Likert	37
7. Jadwal Penelitian	38
8. Hasil Responden Sub Variabel Kualitas Produk	44
9. Hasil Responden Sub Variabel Kualitas Pelayanan	44
10. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keragaman Produk	45
11. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reliabilitas	45
12. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tampilan Bangunan	46
13. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fasilitas	47
14. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Teknologi	48
15. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penampilan Karyawan	49
16. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kecepatan Pelayanan	49
17. Tanggapan Responden Terhadap indikator Ketepatan Pelayanan	50
18. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Rasa Simpatik	51
19. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Responsif	51
20. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penyampaian Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti	52
21. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sopan Santun	53
22. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengetahuan Yang Dimiliki	54
23. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empathy	54

Daftar Lampiran

1. Instrumen Penelitian	63
2. Contoh Hasil Perhitungan Skala Likert	66
3. Dokumentasi	67
4. Hasil Turnitin	68
5. Surat Keterangan Penelitian	69
6. Biodata Penulis	70

Daftar Pustaka

Buku

- Anandya, Dudi dan Supriyadi, Heru. 2005. *Riset Pemasaran; Prospektif dan Terapan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Atmodjo, Marsum. 2004. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Yogyakarta: ANDI
- Darmadi, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta : BPFE
- Ismayanti. 2020. *Dasar – Dasar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widisarana
- J. Supranto M. A. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi* Jilid 1, Edisi Keenam. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jilid 2. PT Prenhallindo. Jakarta
- Pitana. I Gde dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- R.S, Darmajati. 2005. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryadana, Liga M dan Vanny Octavia. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.

Daftar Pustaka

Buku

- Anandya, Dudi dan Supriyadi, Heru. 2005. *Riset Pemasaran; Prospektif dan Terapan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Atmodjo, Marsum. 2004. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Yogyakarta: ANDI
- Darmadi, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta : BPFE
- Ismayanti. 2020. *Dasar – Dasar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widisarana
- J. Supranto M. A. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1*, Edisi Keenam. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jilid 2. PT Prenhallindo. Jakarta
- Pitana. I Gde dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- R.S, Darmajati. 2005. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryadana, Liga M dan Vanny Octavia. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.

Lembaga

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) (Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 37 Tahun 2020)

Undang – Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan