

# **CITRA KAWASAN KOTATUA JAKARTA PADA WISATAWAN NUSANTARA**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
dalam menyelesaikan Program Strata-1



**Disusun oleh:**

**Viska Esarani**

**201822547**

**Program Studi (S1) – Studi Destinasi Pariwisata  
Jurusan Kepariwisataan**

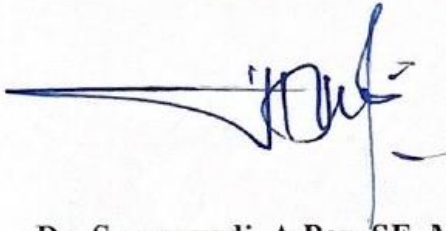
**Politeknik Pariwisata NHI Bandung  
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

CITRA KAWASAN KOTATUA JAKARTA PADA  
WISATAWAN NUSANTARA

Nama : Viska Esarani  
NIM : 201822547  
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

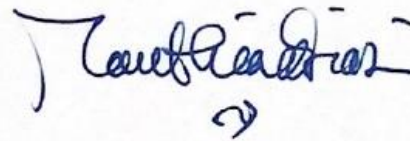
Pembimbing Utama,



Dr. Sumaryadi, A.Par.,SE.,MM.

NIP.196702111993031001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Yanthi Adriani, M.Si.

NIP.195804261992032001

Bandung, 28 Juni 2022

Mengetahui,  
Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama,



Dr. E.R. Ummi Kalsum, M.M.Par.,CHM.,CHRMP.

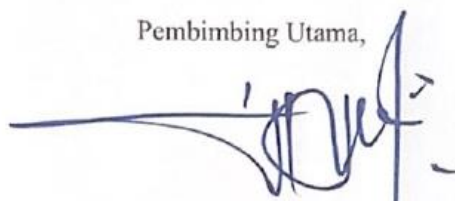
NIP. 197307231995032001

LEMBAR PENGESAHAN

CITRA KAWASAN KOTATUA JAKARTA PADA  
WISATAWAN NUSANTARA

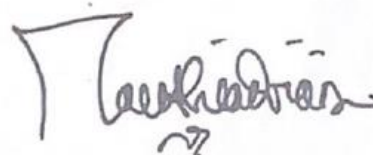
Nama : Viska Esarani  
NIM : 201822547  
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,



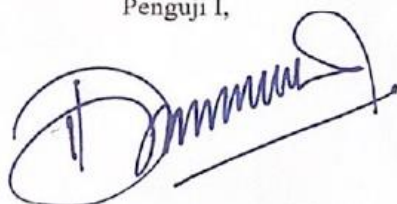
Dr. Sumaryadi, A.Par., SE., MM.  
NIP. 19670211 199303 1 001

Pembimbing Pendamping,




Dra. Yanthi Adriani, M.Si.  
NIP. 19580426 199203 2 001

Penguji I,



Dr. Riadi Darwis, M.Pd.  
NIP. 1966012 4199203 1 001

Penguji II,



Hari Ristanto, BBA., M.Sc.  
NIP. 19680915 199903 1 001

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan  
dan Kerja Sama

Dr. ER. Umni Kalsum, MM. Par., CHRMP.  
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



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

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : VISKA ESARANI  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/5 Agustus 2000  
NIM : 201822547  
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata  
Jurusan : Kepariwisataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: **CITRA KAWASAN KOTATUA JAKARTA PADA WISATAWAN NUSANTARA** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam skripsi 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 skripsi 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2022



**Viska Esarani**

201822547

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Citra Kawasan Kotatua Jakarta pada Wisatawan Nusantara**” yang diajukan dalam memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi – Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan penuh keikhlasan peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP. Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM. selaku Kepala Jurusan Kepariwisata dan Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata.
4. Bapak Dr. Sumaryadi, A.Par., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Yanthi Adriani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Unit Pengelola Kawasan (UPK) Kotatua Jakarta.
7. Orang tua serta keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang dan doa tanpa henti untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
8. Rekan penulis yaitu Alief Fawwaz, Anisa Amaliyatus, Fiona Yonanda, Hafidz Annazly, Livia Auryan, Ni Made Jestham, dan Prita Aziziya yang senantiasa mmbantu dan memberikan dukungan serta motivasi.
9. Seluruh teman-teman SDP 2018 selaku sesama pejuang skripsi yang selalu memberikan semangat agar dapat lulus bersama.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga diharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan. Demikian skripsi peneliti susun dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Agustus 2022

Peneliti

## ABSTRAK

Kawasan Kotatua Jakarta yang merupakan ikon situs sejarah dan rekreasi yang menjadi destinasi unggulan di Kota Jakarta. Namun terjadi penurunan wisatawan akibat dari pandemi Covid-19 serta ketidakpuasan wisatawan karena kurangnya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dibutuhkan citra destinasi yang dapat menjadi penguat kunjungan wisatawan ke kawasan Kotatua Jakarta. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui citra kawasan Kotatua Jakarta pada wisatawan nusantara ditinjau dari aspek kognitif dan afektif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis statistik deskriptif dengan alat analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dan *accidental sampling* dengan alat pengumpul data menggunakan studi pustaka, kuesioner dan observasi. Melalui penyebaran kuesioner terhadap 171 sampel, diperoleh data bahwa citra destinasi pariwisata yang dilakukan oleh pengelola Kawasan Kotatua Jakarta kepada wisatawan nusantara sudah berada pada posisi untuk mempertahankan kinerjanya karena dianggap sudah memenuhi keinginan wisatawan. Dari penelitian ini diperoleh implikasi bahwa adanya peningkatan infrastruktur dan penambahan fasilitas dapat meningkatkan citra di Kawasan Kotatua Jakarta pada aspek kognitif dan afektif yang dapat berdampak secara langsung pada citra Kawasan Kotatua Jakarta sebagai wisata sejarah.

**Kata Kunci:** citra destinasi, kognitif, afektif, analisis kepentingan kinerja, wisatawan nusantara.

## **ABSTRACT**

*Kawasan Kotatua Jakarta, an icon of historical and recreational sites, is a leading destination in the city of Jakarta. However, there has been a decrease in tourists due to the Covid-19 pandemic caused by the lack of services provided. Therefore, a destination image is needed that can be a driving force for tourist visits to the Kawasan Kotatua Jakarta. The purpose of this study was to determine the image of the Kawasan Kotatua Jakarta for domestic tourists in terms of cognitive and affective aspects. This research was conducted with a quantitative approach and descriptive statistical analysis techniques with Importance Performance Analysis tools. Determination of the sample is using a non-probability sampling technique and accidental sampling with data collection tools using literature studies, questionnaires, and observation. Through the distribution of questionnaires to 171 samples, data were obtained that tourism destinations carried out by the managers of the Kawasan Kotatua Jakarta to domestic tourists were already in a position to maintain their performance because they were considered to have fulfilled the wishes of tourists. From this research, it was found that an increase in infrastructure and additional facilities can improve the image of Kawasan Kotatua Jakarta in cognitive and affective aspects which can have a direct impact on the image of Kawasan Kotatua Jakarta as historical tourism.*

***Keywords: destination image, cognitive, affective, importance performance analysis, domestic tourists.***



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Keterbatasan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Kajian Teori.....	10
1. Citra Destinasi.....	10
2. Wisatawan .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Pemikiran .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
A. Desain Penelitian .....	19
B. Objek Penelitian .....	19
C. Definisi Operasional Variabel .....	19
D. Populasi dan Sampel .....	20
E. Metode Pengumpulan Data .....	21
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	22
G. Analisis Data .....	26
H. Jadwal Penelitian.....	30

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Kawasan Kotatua Jakarta.....	31
B. Hasil Penelitian .....	35
1. Profil Responden .....	35
2. Data Temuan .....	41
C. Pembahasan .....	44
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan.....	54
B. Implikasi.....	55
C. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Kotatua Jackarta.....	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3 Matriks Operasional Variabel .....	20
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	23
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 6 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 7 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara 2018-2021 .....	33
Tabel 8 Tingkat <i>Importance</i> pada Komponen Kognitif dan Afektif.....	41
Tabel 9 Tingkat <i>Performance</i> pada Komponen Kognitif dan Afektif .....	43
Tabel 10 Tingkat Kesesuaian <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> pada Komponen Kognitif .....	46
Tabel 11 Tingkat Kesesuaian <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> pada Komponen Afektif .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan Positif Wisatawan Terkait wisata di Kawasan Kotatua Jakarta .	6
Gambar 2 Ulasan Negatif Wisatawan Terkait wisata di Kawasan Kotatua Jakarta	7
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4 Importance-Performance Matrix .....	27
Gambar 5 Diagram Kartesius Citra Kognitif .....	48
Gambar 6 Diagram Kartesius Citra Afektif .....	51

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kawasan Kotatua Jakarta.....	34
Grafik 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Grafik 3 Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	36
Grafik 4 Responden Berdasarkan Usia .....	37
Grafik 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Grafik 6 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Grafik 7 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	40

## DAFTAR PUSTAKA

- Agapito, D., Oom do Valle, P., & da Costa Mendes, J. (2013). The Cognitive-Affective-Conative Model of Destination Image: A Confirmatory Analysis. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 30(5), 471–481. <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.803393>
- Baloglu, S., & McCleary, K. W. (1999). A Model of Destination Image Formation. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 868–897.
- Beerli, A., & Martín, J. D. (2004). Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 657–681. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.01.010>
- Çoban, S. (2012). The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: The case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29(2), 222–232.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2015). *Tourism Marketing*. Center for Academic Publishing Service.
- Isnaini, P. R. & Abdillah, Y. (2018). Pengaruh Citra Merek Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung dan Kepuasan Serta Dampaknya Pada Minat Kunjungan (Survei Pada Pengunjung Taman Rekreasi Selecta Kota Batu yang Termasuk dalam Kategori Generasi Millennial). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 55(2), 122–129.
- Jaffe, E., & Pasternak, H. (2004). Developing wine trails as a tourist attraction in Israel. *International Journal of Tourism Research*, 6(4), 237–249. <https://doi.org/10.1002/jtr.485>
- Kuntjojo. (2009). *Metodologi Penelitian*.
- Lopes, S. D. F. (2011). Destination image: Origins, Developments and Implications. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(2), 305–315. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2011.09.027>
- Muljadi, D. A. J., & Warman, A. (2016). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Rajawali Pers.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.

- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. ALFABETA, cv.
- Ronald, A. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Kota Tua Sunda Kelapa di Jakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Sever, I. (2015). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management*, 48, 43–53. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.022>
- Soekadji, R. G. (2000). *Anatomi Pariwisata: Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stylidis, D., Shani, A., & Belhassen, Y. (2017). Testing an integrated destination image model across residents and tourists. *Tourism Management*, 58, 184–195. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.014>
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. ANDI.
- Wibowo, S. F., Sazali, A., & Kresnamurti R. P., A. (2016). The Influence of Destination Image and Tourist Satisfaction Toward Revisit Intention of Setu Babakan Betawi Cultural Village. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 7(1), 136–156. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.007.1.08>
- Yoeti, O. A. (2006). *Tours and Travel Marketing*. PT Pradnya Paramita.
- Yoeti, O. A. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Balai Pustaka.
- Yunaida, E. (2018). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798–807. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.685>
- Yuniati, N. (2018). Profil dan Karakteristik Wisatawan Nusantara (studi kasus di Yogyakarta). *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(2), 175–190. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i2.2381>