

**PENGARUH REVITALISASI FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI
BARAT, KABUPATEN PANGANDARAN, PROVINSI
JAWA BARAT**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV



Disusun oleh :

Septheya La Ningrum

201822566

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA
JURUSAN KEPARIWISATAAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**“PENGARUH REVITALISASI FASILITAS WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI BARAT, KABUPATEN
PANGANDARAN, PROVINSI JAWA BARAT”**

NAMA : SEPTHEYA LA NINGRUM

NIM 201822566

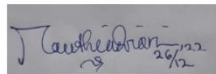
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Dr. Sumaryadi, A.Par.,SE.,MM.
NIP : 196702111993031001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Yanthi Adriani, M.Si NIP :
195804261992032001

Bandung, Desember 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr.ER.Ummi Kalsum,S.Sos.,MM.Par.,CHRM
NIP. 197307231995032001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PENGARUH REVITALISASI FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI
BARAT, KABUPATEN PANGANDARAN, PROVINSI JAWA BARAT

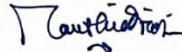
NAMA : SEPTHEYA LA NINGRUM
NIM : 201822566
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama



Dr. Sumaryadi, A.Par.,SE,MM.
NIP 196702111993031001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Yanthi Adriani, M.Si.
NIP 195804261992032001

Penguji I,



Dr. Herlan Suherlan, M.M.
NIP 196801271998021003

Penguji II,



Odang Permana, M.E.
NIP -

Bandung, 21 Februari 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Dr. ER. Ummi 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

HALAMAN MOTTO

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"

Q.S Ar-Rum: 60

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Abi Sishari Hartono dan Juminem selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam hal apapun.
2. Dwie Jumarnis selaku adik penulis yang selalu mendorong penulis untuk dapat menyelesaikan proyek akhir secepatnya.
3. Risiko Ilham Maulana selaku mentor penulis yang telah sangat banyak membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini tanpa kata lelah dan selalu sabar menghadapi penulis yang lemot ini.
4. Firstian Rafael yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan, sekaligus selalu membantu penulis dari awal pembuatan tugas akhir ini.
5. Suci Sanjaya Putri selaku sahabat terdekat penulis yang selalu mendukung dan memberi nasehat dalam segala hal dalam hidup penulis.
6. Gabriella C. Watulangkow selaku sahabat terdekat penulis yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis dan dengan sabar pula memberikan nasehat kepada penulis, sekaligus selalu mendukung penulis untuk selalu bahagia.
7. Rekan – rekan Apa Mek, Kontet Girl, dan rekan –rekan Kost Devin yang selalu mengajak penulis untuk melepas penat dalam menjalani hidup.
8. Kekasih penulis yang selalu support penulis.

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Septheya La Ningrum
Tempat/Tanggal Lahir : Lampung, 22 September 2000
NIM : 201822566
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek akhir yang berjudul : "*Pengaruh Revitalisasi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat*" 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 Politeknik Pariwisata NHI 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 diatas, 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



SEPTHEYA LA NINGRUM

NIM. 201822566

ABSTRAK

Revitalisasi fasilitas wisata telah di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat, yaitu dengan merevitalisasi taman, trotoar, toilet umum, dan gazebo. Namun setelah melakukan observasi dan wawancara kepada wisatawan di Pantai Barat, wisatawan merasa kurang puas dengan hasil revitalisasi yang telah dilakukan. Hal ini terlihat juga dari beberapa fasilitas yang kurang memadai. Maka dari itu, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh revitalisasi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan yang telah berkunjung ke Pantai Barat Pangandaran setelah di revitalisasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel 200. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini terbukti bahwa revitalisasi fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat.

Kata kunci : Revitalisasi Fasilitas Wisata, Fasilitas Wisata, Kepuasan Wisatawan, Kualitas Fasilitas Wisata

ABSTRACT

Revitalization of tourist facilities has been carried out on the West Coast, Pangandaran Regency, West Java Province, namely by revitalizing parks, sidewalks, public toilets and gazebos. However, after conducting observations and interviews with tourists on the West Coast, tourists are not satisfied with the results of the revitalization that has been carried out. This can be seen also from several inadequate facilities. Therefore, the purpose of this research is to find out how the influence of the revitalization of tourist facilities on the satisfaction of tourists who have visited the West Coast of Pangandaran after being revitalized. This research was conducted using descriptive quantitative method with a sample size of 200. The analysis used in this study was simple linear regression analysis. In this study it was proven that the revitalization of tourist facilities had an effect on tourist satisfaction in the West Coast, Pangandaran Regency, West Java Province.

Keywords : *Tourist Facilities Revitalization, Tourist Facilities, Tourist Satisfaction, Quality of Tourist Facilities*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini yang berjudul “Pengaruh Revitalisasi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat” yang disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (D-4) Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata (MDP) Jurusan Kepariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis ingin memberikan apresiasi dan menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu, membimbing, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini. Penulis sangat berterimakasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
2. Ibu Dr. Er. Umami Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP., selaku Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Kepariwisata,
4. Ibu Wisi Wulandari, M.M.Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata,
5. Bapak Dr. Sumaryadi, A.Par., SE., MM., selaku pembimbing utama dalam penulisan proyek akhir penulis,

6. Ibu Drs. Yanthi Adriani, M.Si., selaku pembimbing pendamping dalam penulisan proyek akhir penulis,
7. Ibu Adel Lia Susanti, S.ST.Par selaku Kepala Bidang Analisa dan Pemasaran Pariwisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran.

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 secara teknis maupun substansi. Oleh karena itu, agar proyek akhir ini menjadi lebih sempurna, penulis sangat menerima masukan dari berbagai pihak.

Penulis berharap proyek akhir ini bermanfaat sebagai tambahan referensi bagi Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata, dan bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Bandung, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
HALAMAN MOTTO	3
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	4
LEMBAR PERNYATAAN	5
ABSTRAK.....	6
ABSTRACT	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Keterbatasan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Pemikiran	14
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN	16

A. Desain Penelitian	16
B. Objek Penelitian	16
C. Populasi dan Sampel	17
D. Metode Pengumpulan Data.....	18
E. Definisi Operasional Variabel.....	19
F. Analisis Data.....	20
G. Jadwal Penelitian	26
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian.....	27
1. Gambaran Umum	27
2. Kondisi Revitalisasi Fasilitas Wisata	32
a. Kelengkapan Fasilitas.....	34
b. Kualitas dari Fasilitas.....	36
c. Kemudahan dalam Menggunakan Fasilitas	38
d. Kebersihan Fasilitas.....	41
3. Kondisi Kepuasan Wisatawan.....	44
a. Perasaan Senang	45
b. Biaya.....	47
c. Harapan	48
d. Lingkungan	48
B. Pembahasan.....	49
1. Pembahasan Revitalisasi Fasilitas Wisata	49
2. Pembahasan Kepuasan Wisatawan	51
3. Pembahasan Hubungan Revitalisasi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	53
BAB V.....	57

SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Rekomendasi	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 2. Fasilitas Toilet	29
Gambar 3. Fasilitas Gazebo.....	30
Gambar 4. Gambar Fasilitas Trotoar/<i>Jogging Street</i>	31
Gambar 5. Fasilitas Taman	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ukuran Sampel Heuristic	18
Tabel 2. Operasional Variabel.....	20
Tabel 3. Uji Validitas	21
Tabel 4. Uji Reliabilitas	22
Tabel 5. Pengukuran Skala Likert	25
Tabel 6. Hasil Interval Skala Likert.....	25
Tabel 7. Jadwal Penelitian	26
Tabel 8. Hasil Perhitungan Tingkat Fasilitas Wisata	33
Tabel 9. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Wisatawan	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	61
Lampiran 2. Dokumentasi	64
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....	67
Lampiran 4. Turnitin.....	68
Lampiran 5. Biodata Peneliti.....	69

DAFTAR PUSTAKA

Andini, D. (2011). *revitalisasi objek wisata taman balekambang kota surakarta* , 75.

Malinda, J. (2020). *Pengaruh Daya Tarik dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Danau Siombak di Kota Medan* , 162.

Rio rizky priambudi, s. a. (2021, November 30). *Dampak atraksi dan kepuasan terhadap kepuasan wisatawan domestik yang berkunjung di batu love garden kota batu Jawa Timur* , 35.

Sianipar, E. S. (n.d.). *Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata, dan Experiential Purchasing terhadap Kepuasan Konsumen* .

Darsono, R. (2015). *Pengaruh Fasilitas dan Daya Tarik Wisata terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan, Studi Kasus di Waduk Jatiluhur-Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(1), 14-22.

Mardiyani, Y., & Murwatiningsih, M. (2015). *Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Kota Semarang*. *Management Analysis Journal*, 4(1).

Marpaung, B. (2019). *Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keselamatan dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan*. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2019 Hal 144-155

Sari, M. I., Sukiswo., & Rohana, T. (2015). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya*. *Management Analysis Journal* 4 (1) (2015)

Gusneli. (2016). *Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan*. E-Journal Home Economic and Tourism, 11(1).

Rosita, Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure, 13(1), 61–72.

Suchaina. (2014). *Pengaruh Kualitas Fasilitas Sarana dan Prasarana terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Danau Ranu Grati*. Jurnal Psikologi, 2(2), 54–61.