

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN KEPULAUAN
SERIBU DITINJAU DARI ASPEK ATRAKSI,
AMENITAS, DAN AKSESIBILITAS PARIWISATA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh studi pada
Program Strata 1



Disusun oleh :

VIENTI ANGELITA BUANA

201621155

**PROGRAM STUDI STUDI INDUSTRI PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG
BANDUNG 2020**

LEMBAR PENGESAHAN
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN KEPULAUAN SERIBU
DITINJAU DARI ASPEK ATRAKSI, AMENITAS, DAN AKSESIBILITAS
PARIWISATA

NAMA : Vienti Angelita Buana

NIM : 201621155

PROGRAM STUDI : Industri Perjalanan

Pembimbing I,



Nuraeni Handayani, SS.,

M.Pd.,CHE

NIP. 19811203 200502 2 001

Pembimbing II,



Endang Komesty Sinaga,

MM.Par.,CHE

NIP. 19741103 200812 2 001

Bandung, 8 September 2020

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

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Vienti Angelita Buana
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 21 September 1998
NIM : 201621155
Program Studi : Studi Industri Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **"TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN KEPULAUAN SERIBU DITINJAU DARI ASPEK ATRAKSI, AKOMODASI, DAN AKSESIBILITAS PARIWISATA"** 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 STP 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 Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 8 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,


VIENTI ANGELITA BUANA
NIM. 201621155

ABSTRAK

Dengan tujuan untuk mendongkrak pemerataan pariwisata di Indonesia dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, pemerintah Indonesia merilis sepuluh destinasi pariwisata prioritas atau yang biasa disebut dengan ‘Bali baru’ yang salah satunya adalah Kepulauan Seribu. Salah satu cara meningkatkan kembali jumlah wisatawan ke Pulau Seribu adalah dengan mengutamakan kepuasan wisatawan. Tercapainya kepuasan wisatawan tidak terlepas dari tiga unsur produk wisata yaitu *Attraction* (Atraksi), *Amenities* (Fasilitas) dan *Accessibility* (Kemudahan berkunjung). Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan Kepulauan Seribu dengan judul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Kepulauan Seribu Ditinjau Dari Aspek Atraksi, Amenitas Dan Aksesibilitas Pariwisata”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan yang perlu dipertahankan penulis menganalisis menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan wisatawan sudah puas terhadap ketiga aspek wisata di Kepulauan Seribu, akan tetapi masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai ekspektasi tinggi namun persepsinya rendah yang artinya perlu adanya perbaikan.

Kata kunci: *Kepuasan Wisatawan, Kepulauan Seribu, Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas*

ABSTRACT

With the aim of boosting the distribution of tourism in Indonesia and increasing the number of tourist arrivals, the Indonesian government has released ten priority tourism destinations or what is commonly referred to as the 'new Bali', one of which is the Kepulauan Seribu. One way to increase the number of tourists to Seribu Island again is to prioritize tourist satisfaction. Achieving tourist satisfaction is inseparable from three elements of tourism products, namely Attraction, Amenities and Accessibility. Therefore, this study aims to determine the level of satisfaction of tourists in the Kepulauan Seribu with the title "Tingkat Kepuasan Wisatawan Kepulauan Seribu Ditinjau Dari Aspek Atraksi, Amenitas Dan Aksesibilitas Pariwisata". This research uses descriptive method with a quantitative approach and to find out what indicators need to be improved and which need to be maintained, the authors analyzed using IPA (Importance Performance Analysis). The results of this study indicate that overall tourists are satisfied with the three aspects of tourism in the Thousand Islands, but there are still several indicators that have high expectation values but low perceptions, which means that there is a need for improvement.

Keywords: Tourist Satisfaction, Kepulauan Seribu, Attractions, Amenities, Accessibility

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga proposal penelitian ini dapat tersusun hingga selesai. Penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan Kepulauan Seribu Ditinjau dari Aspek Atraksi, Amenitas, dan Aksesibilitas Pariwisata”** ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada Program Studi Strata-1, Industri Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE. Selaku Ketua STP NHI Bandung;
2. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan sekaligus Dosen Pembimbing II;
3. Ketua Program Studi Industri Perjalanan Bapak Singgih Triwibowo MP.Par ;
4. Ibu Nuraeni Handyaningrum, SS, M.Pd., CHE selaku Dosen Pembimbing I;
5. Ibu Iqlima Ramadhani S.Par, selaku Pembina Kemahasiswaan Program Studi Industri Perjalanan;
6. Pihak Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data Kepulauan Seribu;

7. Keluarga tercinta Bapak (Alm) Jimi Virgo Buana, Ibu Musdalipah, Saudari Vieni Angelita Buana, dan Saudari Vierli Angelita Buana yang telah memberikan dukungan, motivasi, perhatian, serta do'a;
8. Teman-teman Program Studi Industri Perjalanan 2016 atas kerjasama, kebersamaan, dan semangatnya selama mengerjakan penelitian ini;
9. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih terhadap bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik pikiran maupun materi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan segala rendah hati penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam penelitian ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan, terima kasih.

Bekasi, 15 Juli 2020

Vienti Angelita Buana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xii
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Keterbatasan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Pariwisata	9
2. Definisi Wisatawan	9
3. Definisi Kepuasan	10
4. Pengukuran Kepuasan	10
5. Produk Wisata	13
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian	19
B. Obyek Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel.....	22
1. Populasi	22
2. Sampel	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	24
1. Teknik Pengumpulan Data.....	24

2. Alat Pengumpulan Data.....	25
E. Uji Validitas	27
F. Uji Reliabilitas	29
G. Definisi Operasional Variabel.....	31
I. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Profil Responden.....	39
2. Kepuasan Wisatawan	42
a. Kepuasan Wisatawan terhadap Aspek Atraksi.....	44
b. Kepuasan Wisatawan terhadap Aspek Amenitas.....	55
c. Kepuasan Wisatawan terhadap Aspek Aksesibilitas	64
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	72
A. Simpulan	72
B. Implikasi.....	73
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77
BIODATA	91

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1 Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan Kepulauan Seribu	3
2 Data Pulau Di Kepulauan Seribu Dengan Jumlah Wisatawan Terbanyak.....	3
3 Peneliti Terdahulu.....	17
4 Data Pulau-Pulau Dengan Jumlah Wisatawan Terbanyak Pada Tahun 2019	22
5 Perhitungan Jumlah Sampel Wisatawan Per Pulau.....	24
6 Pengukuran Skala Likert.....	26
7 Uji Validitas	28
8 Uji Reliabilitas	30
9 Matriks Operasional Variabel	32
10 Jadwal Penelitian.....	38
11 Responden dari Pulau.....	39
12 Jenis Kelamin Responden	40
13 Usia Responden.....	40
14 Pekerjaan Responden	41
15 Daerah Asal Responden	41
16 Rekapitulasi Data Profil Responden	42
17 Ekspektasi Dimensi Atraksi Alam	44
18 Persepsi Dimensi Atraksi Alam	45
19 Ekspektasi Dimensi Atraksi Wisata Budaya	47
20 Persepsi Dimensi Atraksi Wisata Budaya.....	48
21 Ekspektasi Dimensi Atraksi Wisata Buatan.....	51
22 Persepsi Dimensi Atraksi Wisata Buatan.....	52
23 Ekspektasi Dimensi Akomodasi	55
24 Persepsi Dimensi Akomodasi	55
25 Ekspektasi Dimensi Toilet Umum	57
26 Persepsi Dimensi Toilet Umum	57
27 Ekspektasi Dimensi Toko Souvenir	59
28 Persepsi Dimensi Toko Souvenir	59
29 Ekspektasi Dimensi <i>Local Guide</i>	61
30 Persepsi Dimensi <i>Local Guide</i>	61
31 Ekspektasi Dimensi Transportasi.....	64
32 Persepsi Dimensi Transportasi.....	64
33 Indikator Kuadran Ipa Berdasarkan Aspek Atraksi	68
34 Indikator Kuadran Ipa Berdasarkan Aspek Amenitas.....	70
35 Indikator Kuadran Ipa Berdasarkan Aspek Aksesibilitas	71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1 Kerangka Pemikiran.....	18
2 Peta Wilayah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu... ..	20
3 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	36
4 Garis Kontinum Dimensi Atraksi Alam.....	46
5 Garis Kontinum Dimensi Atraksi Wisata Budaya.....	50
6 Garis Kontinum Dimensi Atraksi Wisata Buatan.....	53
7 Garis Kontinum Dimensi Akomodasi.....	56
8 Garis Kontinum Dimensi Toilet Umum.....	58
9 Garis Kontinum Dimensi Toko <i>Souvenir</i>	60
10 Garis Kontinum Dimensi <i>Local Guide</i>	62
11 Garis Kontinum Dimensi Transportasi.....	65
12 Hasil Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Kuesioner	78
2. Surat Izin Penelitian	81
3. Surat Keterangan Selesai Penelitian	82
4. Form Bimbingan.....	83
5. Hasil Uji Orisinalitas	85

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- CNN Indonesia. (2019, Juli 17). Retrieved from CNN Indonesia: cnnindonesia.com
- Damarjati, D. (2019, Maret 12). Retrieved from DetikNews: <https://news.detik.com/berita/d-4463095/ide-bupati-pulau-seribu-antisipasi-tsunami-beri-life-jacket-per-orang>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- J, Supranto. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jemadi, & D., B. S. (2006). Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Candi Prambanan dan Ratu Boko di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur Vol. VI no. 1*, 37-54.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyers, K. (2009). *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Middleton, V. T., & Clarke, J. (2001). *Marketing in Travel and Tourism 3rd Edition*. Routledge.
- Mill, R. C. (2000). *Tourism The International Bussines*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suswanto. (2007). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- UNWTO. (2020, March 1). Retrieved from World Tourism Organization Web Site: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, O. A. (2002). *Perencanaan Strategis Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yoeti, O. A. (2005). *Perencanaan Strategis Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yulia, Indah. (2018). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DITINJAU DARI ASPEK ATRAKSI, AMENITAS DAN AKSESIBILITAS PARIWISATA (Studi Kasus pada Objek Wisata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Kota Palembang)*. Skripsi. Politeknik Negeri Sriwijaya