

**KEPUASAN PENGUNJUNG YANG MELAKUKAN
SNORKELING DI PULAU PAHAWANG LAMPUNG**



**BIMA PUTRA NUGRAHA
6835154918**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Olahraga**

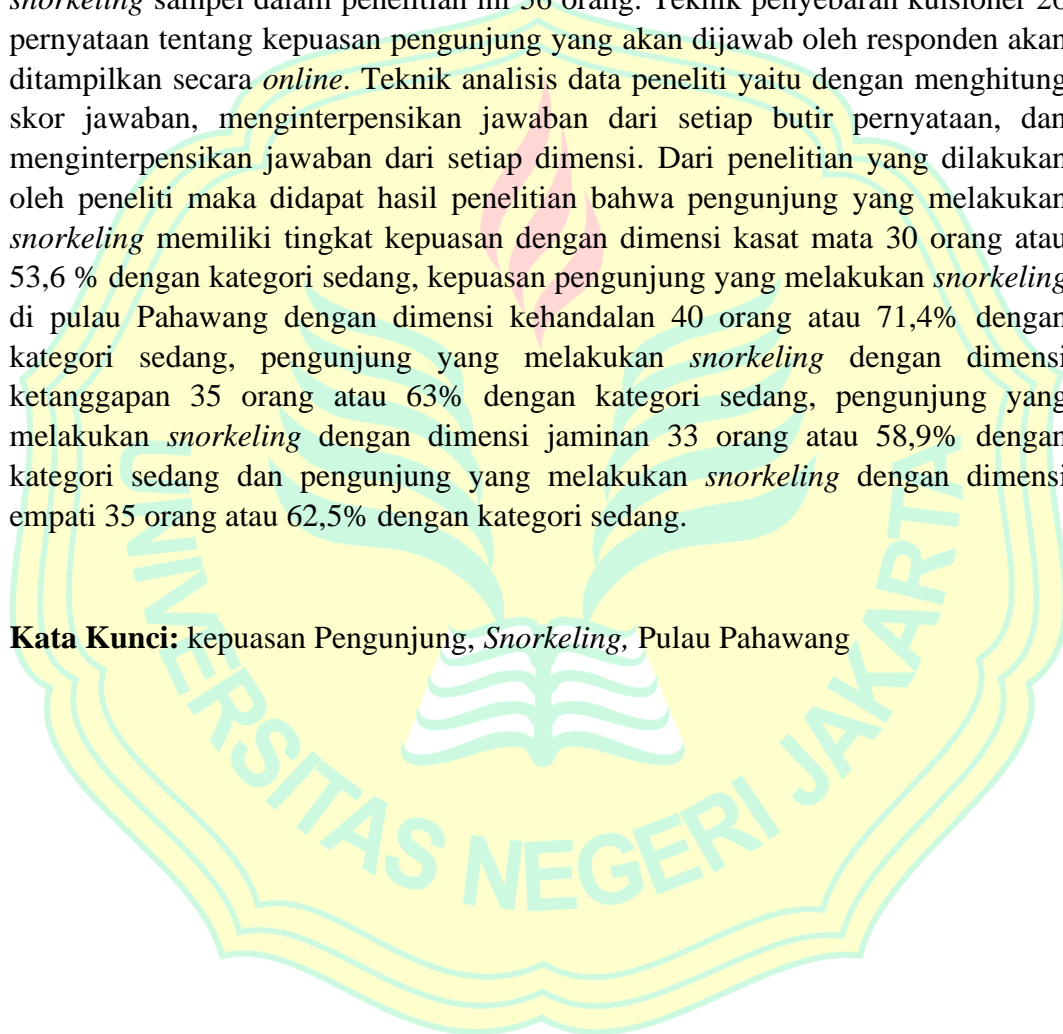
**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
KONSENTRASI OLAHRAGA REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FEBRUARI, 2022**

KEPUASAN PENGUNJUNG YANG MELAKUKAN *SNORKELING* DI PULAU PAHAWANG LAMPUNG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pengunjung yang melakukan *snorkeling* di pulau Pahawang. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian ini adalah pengunjung yang melakukan *snorkeling* sampel dalam penelitian ini 56 orang. Teknik penyebaran kuisioner 26 pernyataan tentang kepuasan pengunjung yang akan dijawab oleh responden akan ditampilkan secara *online*. Teknik analisis data peneliti yaitu dengan menghitung skor jawaban, menginterpersikan jawaban dari setiap butir pernyataan, dan menginterpersikan jawaban dari setiap dimensi. Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka didapat hasil penelitian bahwa pengunjung yang melakukan *snorkeling* memiliki tingkat kepuasan dengan dimensi kasat mata 30 orang atau 53,6 % dengan kategori sedang, kepuasan pengunjung yang melakukan *snorkeling* di pulau Pahawang dengan dimensi kehandalan 40 orang atau 71,4% dengan kategori sedang, pengunjung yang melakukan *snorkeling* dengan dimensi ketanggapan 35 orang atau 63% dengan kategori sedang, pengunjung yang melakukan *snorkeling* dengan dimensi jaminan 33 orang atau 58,9% dengan kategori sedang dan pengunjung yang melakukan *snorkeling* dengan dimensi empati 35 orang atau 62,5% dengan kategori sedang.

Kata Kunci: kepuasan Pengunjung, *Snorkeling*, Pulau Pahawang

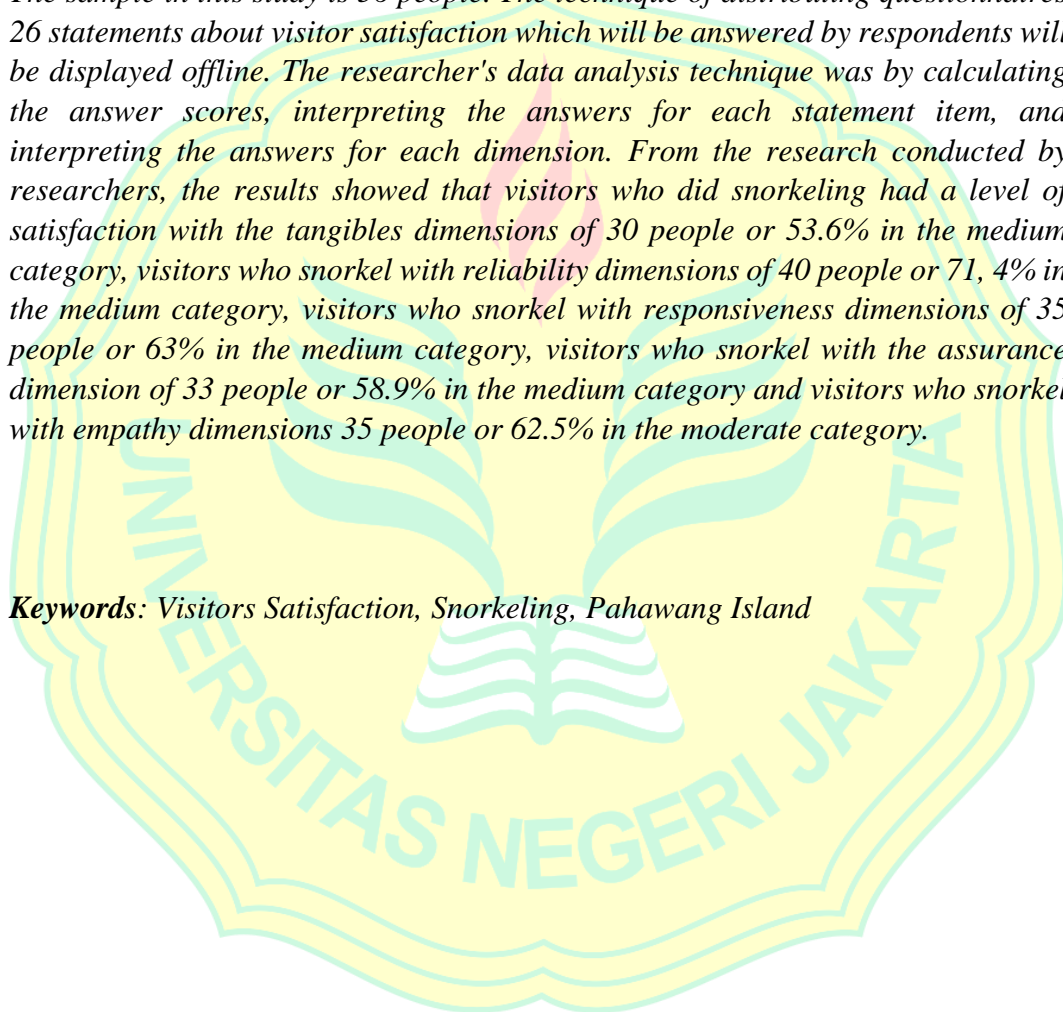


SATISFACTION OF VISITORS WHO DO SNORKELING PAHAWANG ISLAND LAMPUNG

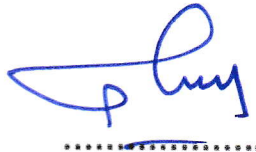


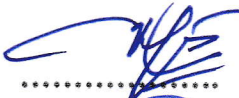
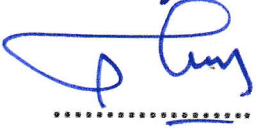
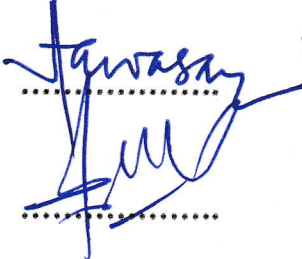
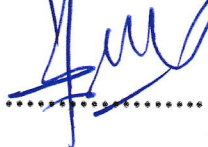
ABSTRACT

This study aims to see the satisfaction of visitors who do snorkeling on the island of Pahawang. This research was conducted in November 2021. In this study the researchers used a quantitative research method with a survey method with a questionnaire technique. The sample of this research is visitors who do snorkeling. The sample in this study is 56 people. The technique of distributing questionnaires 26 statements about visitor satisfaction which will be answered by respondents will be displayed offline. The researcher's data analysis technique was by calculating the answer scores, interpreting the answers for each statement item, and interpreting the answers for each dimension. From the research conducted by researchers, the results showed that visitors who did snorkeling had a level of satisfaction with the tangibles dimensions of 30 people or 53.6% in the medium category, visitors who snorkel with reliability dimensions of 40 people or 71, 4% in the medium category, visitors who snorkel with responsiveness dimensions of 35 people or 63% in the medium category, visitors who snorkel with the assurance dimension of 33 people or 58.9% in the medium category and visitors who snorkel with empathy dimensions 35 people or 62.5% in the moderate category.

Keywords: *Visitors Satisfaction, Snorkeling, Pahawang Island*



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal	
Pembimbing I <u>Abdul Kholik, M.Pd</u> NIP. 197512282005011001		17/02/2022	
Pembimbing II <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u> NIP. 1971121920005011001		23/02/2022	
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Hernawan, SE, M.Pd</u> NIP. 196907212002121001	Ketua		21/02/2022
2. <u>Dra. Aryati, M.Pd</u> NIDK. 8973710021	Sekretaris		14/02/2022
3. <u>Abdul Kholik, M.Pd</u> NIP. 197512282005011001	Anggota		17/02/2022
4. <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u> NIP. 197112192005011001	Anggota		23/02/2022
5. <u>Dr. Abdul Gani, M.Pd</u> NIP. 197802172006041001	Anggota		15/02/2022

Tanggal Lulus : 02 Februari 2022

PERNYATAAN ORISINALISTAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Januari 2022
Yang membuat pernyataan,



Bima Putra Nugraha
NIM. 6835154918



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bima Putra Nugraha
NIM : 6835154918
Fakultas/Prodi : Ilmu Keolahragaan/Olahraga Rekreasi
Alamat email : Bimaputeranugraha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Kepuasan Pengunjung yang melakukan *Snorkeling* di Pulau Pahawang Lampung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2022

(Bima Putra Nugraha)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kekuatan, kesehatan, dan sukacita serta nikmat lainnya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Kepuasan Pengunjung yang Melakukan *Snorkeling* di Pulau Pahawang Lampung” yang disusun sebagai sebagian persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Olahraga dari Program Studi Ilmu Keolahragaan Konsentrasi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta **Dr.Johansyah Lubis, M.Pd**, Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan Konsentrasi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta **Hartman Nugraha, M.Pd** **Dr.Abdul Gani, M.Pd.** selaku Pembimbing Akademik, serta kepada **Abdul Kholik, M.Pd** selaku dosen pembimbing I dan **Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si** selaku pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan mengarahkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Terima Kasih kepada **Bapak saya Sartono** dan **Ibu saya Wiwik Winarni** yang sudah berjuang keras demi membiayai kuliah dan memenuhi kebutuhan saya selama ini dan selalu memberikan doa dukungan disetiap hari yang saya jalani. Terima Kasih juga kepada **Kakak dan Adik kandung saya Andi Septian Wiranata dan Suci Damaratri** yang telah menasihati saya agar tetap terus

melanjutkan kuliah. Terima kasih juga untuk tim **PT. Abarter Global Indonesia** dan **Trivefun** karena telah banyak memberikan bantuan kepada penulis sekaligus memberikan tempat singgah pada saat melakukan penelitian di Pulau Pahawang Lampung.

Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staff Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan dan bantuan yang berarti kepada penulis selama mengikuti pendidikan.

Jakarta, 27 Januari 2022

B P N



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORETIK	7
A. Deskripsi Konseptual	7
2.1 Kepuasan Pengunjung.....	7
2.2 <i>Snorkeling</i>	19
2.3 Pulau Pahawang Lampung.....	26
B. Kerangka Berfikir.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan waktu penelitian	31
C. Metode Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Teknik Pengumpulan data.....	32
F. Teknik analisis data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	35
A. Deskripsi Data.....	35
1. Dimensi Kasat Mata (<i>Tangible</i>).....	36
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	37

3.	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	39
4.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
5.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	41
B.	Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
A.	Kesimpulan	45
B.	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....		47
LAMPIRAN-LAMPIRAN		49



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 <i>Snorkel</i>	21
Gambar 2. 2 <i>Masker</i>	22
Gambar 2. 3 <i>fins</i>	23
Gambar 2. 4 <i>vest</i>	23
Gambar Diagram 4. 1 Keseluruhan.....	36
Gambar Diagram 4. 2 Kasat Mata	37
Gambar Diagram 4. 3 Kehandalan.....	38
Gambar Diagram 4. 4 Ketanggapan.....	40
Gambar Diagram 4.5 Jaminan.....	41
Gambar Diagram 4.6 Empati	42



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi angket Kepuasan Melakukan <i>snorkeling</i>	34
Tabel 4.1 Data Keseluruhan.....	35
Tabel 4.2 Dimensi Kasat Mata.....	36
Tabel 4.3 Dimensi Kehandalan.....	37
Tabel 4.4 Dimensi Ketanggapan.....	39
Tabel 4.5 Dimensi Jaminan.....	40
Tabel 4.6 Dimensi Empati.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Uji Coba Angket Penelitian.....	49
Lampiran 2 Angket Penelitian	54
Lampiran 3 Hasil Uji Coba	58
Lampiran 4 Dimensi Kasat Mata	59
Lampiran 5 Dimensi Kehandalan.....	61
Lampiran 6 Dimensi Ketanggapan.....	63
Lampiran 7 Dimensi Jaminan	65
Lampiran 8 Dimensi Empati	67
Lampiran 9 Dimensi Keseluruhan	69
Lampiran 10 Foto Penelitian.....	70
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	74
Lampiran 12 Surat Balasan Penelitian	75