

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DI WISATA REKREASI ATV ADVENTURE INDONESIA
JAKARTA TIMUR**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

NURHAYATI MILLENIA

1605618022

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

PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI

FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**Analisis Kualitas Pelayanan
di Wisata Rekreasi ATV Adventure Indonesia
Jakarta Timur**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur. Perumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* pada ATV Adventure Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung ATV Adventure Indonesia berjumlah 100 orang. Validasi instrumen menggunakan *Korelasi Product Moment* sedangkan reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), hasil kesimpulan penelitian tingkat kepuasan pengunjung di ATV Adventure Indonesia pada dimensi *Responsiveness* 81,25%, dimensi *Reliability* 80,43%, dimensi *Tangibles* 72,68%, dimensi *Assurance* 77,32%, dimensi *Empathy* 81,27%, dan hasil keseluruhan dimensi kualitas pelayanan 78,44%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pengunjung, ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur.

***Analysis of Service Quality
at Recreational Tourism ATV Adventure Indonesia
East Jakarta***

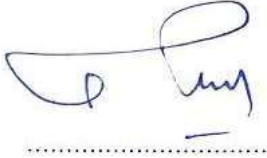
Abstract


This study aims to find out how service quality affects the level of visitor satisfaction at ATV Adventure Indonesia, East Jakarta. The formulation of the main problem in this study is how the level of visitor satisfaction relates to the dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, tangibles, assurance, and empathy. In this study, we used a quantitative descriptive research method along with the survey method. The data collection technique used in this research is a questionnaire. The sample in this study consisted of 100 visitors of the ATV Adventure Indonesia. The instrument's validation uses product moment correlation, while its reliability uses the Alpha-Cronbach formula. Data analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI), the results of the research conclusions on the level of visitor satisfaction at ATV Adventure Indonesia in the responsiveness dimension (81.25%), reliability dimension (80.43%), tangibles dimension (72.68%), assurance dimension (77.32%), empathy dimension (81.27%), and the overall results of the dimensions of service quality (78.44%).

Keywords: *Service quality, level of visitor satisfaction, ATV Adventure Indonesia, East Jakarta.*



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I Abdul Kholik, M.Pd NIP. 197512282005011001		8/2-2023

Pembimbing II Dr. Drs. Zulham, M.Si NIP. 197203022005011002	
--	--

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Hernawan, S.E. M.Pd NIP. 196907212002121001	Ketua		7/2-2023
2. Muhamad Arif, M.Pd NIDN. 0023028304.	Sekretaris		9/2-2023
3. Abdul Kholik, M.Pd NIP. 197512282005011001	Anggota		8/2-2023
4. Dr. Drs. Zulham, M.Si NIP. 197203022005011002	Anggota		8/2-2023
5. Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si NIP. 196911302000031001	Anggota		7/2-2023

Tanggal Lulus : 10 Februari 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 dipublikasikan orang lain, kecuali 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan 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, 10 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Nurhayati Millenia
NIM. 1605618022



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 : Nurhayati Millenia
NIM 1605618022
Fakultas/Prodi : Ilmu Keolahragaan / Olahraga Rekreasi
Alamat email : nurhayatimillenia@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 :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI WISATA REKREASI
ATV ADVENTURE INDONESIA JAKARTA TIMUR**

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, 20 Februari 2023

Penulis

(Nurhayati Millenia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si, selaku Wakil Rektor III Universitas Negeri Jakarta dan sekaligus Pembimbing Akademik saya, tak lupa saya juga mengucapkan terimakasih kepada Dr. Johansyah Lubis, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta; Hartman Nugraha, M.Pd, selaku Ketua Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi, Abdul Kholik, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing satu, dan Dr. Drs. Zulham, M.Si, selaku Dosen Pembimbing dua yang telah bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk saya dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih juga kepada direktur utama dan manajemen pengelola ATV Adventure Indonesia dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan. Terimakasih kepada mama, papa, adik, abang saya dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan doa, material maupun moral, dan tidak lupa kepada teman-teman prodi Olahraga Rekreasi 2018 dan sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman saya. Untuk itu saya

sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Saya juga berharap Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri saya sendiri, dan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.



Jakarta, 18 Januari 2023

Nurhayati Millenia
NIM: 1605618022

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	8
A. Deskripsi Konseptual	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Kepuasan Pengunjung	11
4. Pengunjung.....	19
5. Wisata Rekreasi	20
6. ATV Adventure Indonesia	24
B. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Tujuan Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Metode Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	38

H. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Data.....	42
B. Pembahasan.....	51
1. Hasil Penelitian.....	51
2. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung dengan Menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Data Pengunjung Pembeli Tiket ATV Adventure Indonesia.....	28
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir.....	31
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Kinerja dan Kepentingan.....	36
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pengunjung.....	37
Tabel 3. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	41
Tabel 4. 1 Interpretasi Analisis Data Setiap Butir Pernyataan.....	43
Tabel 4. 2 Interpretasi Data Setiap Dimensi.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan.....	54
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung.....	54
Tabel 4. 8 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	56
Tabel 4. 9 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>)..	59
Tabel 4. 10 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	62
Tabel 4. 11 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>)....	65
Tabel 4. 12 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Empati (<i>Empathy</i>).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Objek Wisata ATV Adventure Indonesia	29
Gambar 3. 1 Rumus Korelasi Product Moment	38
Gambar 3. 2 Rumus Alpha Cronbach	39
Gambar 3. 3 Rumus MIS dan MSS	40
Gambar 3. 4 Rumus CSI	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Perhitungan Data Uji Validitas Kinerja	77
2. Perhitungan Data Uji Validitas Kepentingan	78
3. Perhitungan Data Uji Reliabilitas Kinerja.....	79
4. Perhitungan Data Uji Reliabilitas Kepentingan	80
5. Data Kuesioner Uji Coba (Uji Validitas)	81
6. Data Kuesioner Valid	85
7. Data Hasil Penelitian Tingkat Kinerja	89
8. Data Hasil Penelitian Tingkat Kepentingan	91
9. Hasil Perhitungan CSI Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	93
10. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	95
11. Form Usulan Judul Skripsi.....	96
12. Form Pengajuan Dosen Pembimbing	97
13. SK Penetapan Dosen Pembimbing 1	98
14. SK Penetapan Dosen Pembimbing 2	99
15. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas	100
16. Surat Balasan Keterangan Penelitian	101
17. Dokumentasi Penelitian	102
18. Riwayat Hidup	116