

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SARANA  
PRASARANA TERHADAP CITRA DESTINASI WISATA  
KALIBARU RAFTING BOGOR**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**AYUNISA ANANDA DEWI**

**1605620001**

**Skripsi Yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga**

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI  
FAKULTAS ILMU OLAHRAGA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
JULI, 2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SARANA PRASARANA  
TERHADAP CITRA DESTINASI WISATA KALIBARU RAFTING  
BOGOR**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap citra suatu destinasi wisata. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer berupa kuesioner yang telah dibuat dengan mengadaptasi dari dimensi dan indikator masing-masing variabel dan telah divalidasi oleh ahli. Pendekatan dan jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Penelitian ini dilakukan dengan pengunjung Kalibaru Rafting Bogor sebagai subyek penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Terhadap Citra Destinasi Wisata Kalibaru Rafting Bogor. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada pengunjung Kalibaru Rafting Bogor pada saat penelitian berlangsung. Terdapat 36 pernyataan yang diajukan kepada responden dengan menyesuaikan indikator dari kualitas layanan, sarana prasarana dan citra destinasi wisata. Prosedur pengumpulan data menggunakan teknik angket/kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sarana prasarana berpengaruh sedang secara positif dan signifikan sebesar 57 persen terhadap citra destinasi wisata Kalibaru Rafting Bogor.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, sarana prasarana, citra destinasi wisata, *rafting*.


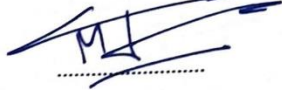
## ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INFRASTRUCTURE ON THE IMAGE OF KALIBARU RAFTING BOGOR TOURIST DESTINATION***



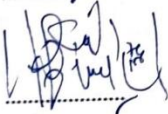

### **ABSTRACT**

*This study aims to review the extent of the influence of service experience and the quality of infrastructure facilities on the image of a tourist destination. This research was conducted to obtain primary data in the form of a questionnaire that has been made by adapting the dimensions and indicators of each variable and has been validated by experts. The approach and type of this research is quantitative using the survey method. This research was conducted with visitors to Kalibaru Rafting Bogor as the subject of research entitled The Effect of Service Experience and Quality of Infrastructure on the Image of Kalibaru Rafting Bogor Tourism Destination. The implementation of the research was carried out by distributing questionnaires to visitors to Kalibaru Rafting Bogor at the time of the research. There are 36 statements submitted to respondents by adjusting indicators of service experience, quality of infrastructure facilities and image of tourist destinations. Data collection procedures using questionnaire techniques, and documentation. The results obtained show that the service experience and quality of infrastructure facilities have a positive and significant by 57 percent effect on the image of the Kalibaru Rafting Bogor tourist destination.*

**Keywords:** *Service experience, quality of infrastructure facilities, destination image tourism, rafting.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing I</b>		
<u>Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 197112192005011001	 .....	17/2024 / 1
<b>Pembimbing II</b>		
<u>Masnur Ali, M.Pd</u> NIP. 199209012019031014	 .....	16/2024 / 7

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u> NIP. 197409092003121001	Ketua	 .....	15/2024 / 2
2. <u>Dra. Aryati, M.Pd., M.Ed</u> NIDN. 8973710021	Sekretaris	 .....	15/2024 / 7
3. <u>Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd., M.Si</u> NIP. 196911302000031001	Anggota	 .....	17/2024 / 2
4. <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197112192005011001	Anggota	 .....	17/2024 / 2
5. <u>Masnur Ali, M.Pd</u> NIP. 199209012019031014	Anggota	 .....	14/2024 / 7

Tanggal Lulus: 12-07-2024

## 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 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 ketidakbenaran 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, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ayunisa Ananda Dewi

NIM. 1605620001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Ayunisa Ananda Dewi  
NIM : 1605620001  
Fakultas/Prodi : Ilmu Olahraga / Olahraga Rekreasi  
Alamat email : ayunisad7@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 :

"Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Terhadap Citra Destinasi Wisata  
Kalibaru Rafting Bogor"

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 , 18 Juli 2024

Penulis

( Ayunisa Ananda Dewi )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana terhadap Citra Destinasi Wisata Kalibaru *Rafting* Bogor". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Olahraga pada Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hernawan, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Jakarta.
2. Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi dan Dosen Pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Masnur Ali, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penulisan dan penyelesaian skripsi peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
5. Bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd., M.Si selaku Pembimbing Akademik penulis dari semester 1 sampai dengan saat ini yang telah banyak memberikan kesempatan, ilmu dan juga pengalamannya kepada penulis.
6. Bapak Hartman Nugraha, M.Pd dan Bapak Abdul Kholik, S.Sos., M.Pd selaku dosen ahli yang membantu dalam validasi instrumen dan juga membantu memperbaiki skripsi ini.
7. Bapak Randy Akademik dan Mas Adi Admin Prodi Olahraga Rekreasi yang membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi skripsi ini.
8. Keluarga Besar Kalibaru *Rafting* Saudara Koko selaku Manajer, Saudari Noni, Saudara Mamat dan Zainal serta pegawai dan *guide* lain yang telah banyak membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
9. Kepada Ibu Asih Idhayati, Bapak Agus Sri Mulyono dan seluruh keluarga besar yang telah memberi dukungan penuh untuk penulis baik dalam hal moral maupun materil untuk menyelesaikan skripsi.
10. Saudara Muhammad Fahmi Pratama yang telah kebersamai dan memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan prodi Olahraga Rekreasi Angkatan 2020 terkhusus untuk Siti Khodijah, Dewi Riski, Ridwan Naofalianto, Risca Himalia, Akmal dan Risca Himalia yang selalu mengiringi langkah penulis dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada diri sendiri, yang tidak menyerah ditengah jalan perjuangan yang penuh badai dan rintangan fisik maupun mental.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik guna mendapatkan hasil yang lebih baik. Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pariwisata, serta memberikan manfaat praktis bagi pengelola destinasi wisata Kalibaru *Rafting* Bogor.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Waborakatuh.

Jakarta, 15 Juli 2024

Penulis

A.A.D



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>KAJIAN TEORETIK</b> .....	<b>8</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	8
1. Citra Destinasi Wisata .....	8
2. Kualitas Layanan .....	14
3. Sarana Prasarana.....	17
4. Kalibaru <i>Rafting</i> .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Berpikir .....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III</b> .....	<b>37</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Tujuan Penelitian .....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
1. Tempat Penelitian.....	37
2. Waktu Penelitian .....	37
C. Metode Penelitian.....	37

D. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	38
E. Instrumen Penelitian.....	38
1. Definisi Konseptual .....	40
2. Definisi Operasional.....	42
3. Kisi-kisi Instrumen .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	51
1) Uji Instrumen.....	51
a. Uji Validitas Instrumen .....	51
b. Uji Reliabilitas Instrumen .....	53
2) Uji Asumsi Klasik .....	55
3) Pengujian Hipotesis .....	60
H. Hipotesis Statistika.....	62
<b>BAB IV .....</b>	<b>68</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Deskripsi Data.....	68
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	68
2. Karakteristik Responden .....	69
3. Interpretasi data setiap butir pernyataan.....	73
4. Interpretasi data setiap variabel.....	84
B. Pengujian Hipotesis.....	84
1. Uji T (Parsial).....	84
2. Uji F (Uji Simultan) .....	86
3. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	87
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
<b>BAB V.....</b>	<b>94</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional .....	42
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	45
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Sarana Prasarana .....	46
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Citra Destinasi.....	48
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	51
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
Tabel 3. 7 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	55
Tabel 3. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 3. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser).....	58
Tabel 3. 10 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 3. 11 Rumus T Tabel.....	60
Tabel 3. 12 Rumus F Tabel.....	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....	69
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	71
Tabel 4. 4 Interpretasi Hasil Data Setiap Butir Pernyataan .....	73
Tabel 4. 5 Interpretasi Data Setiap Dimensi .....	84
Tabel 4. 6 Hasil Uji T Kualitas layanan (X1) .....	85
Tabel 4. 7 Hasil Uji T Sarana Prasarana (X2).....	85
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	87
Tabel 4. 10 Deskriptif Statistik Kualitas Layanan (X1).....	88
Tabel 4. 11 Kategori Penilaian Kualitas Layanan (X1) .....	88
Tabel 4. 12 Variabel Kualitas layanan (X1).....	88
Tabel 4. 13 Deskriptif Statistik Kualitas Sarana Prasarana (X2).....	89
Tabel 4. 14 Kategori Penilaian Kualitas Sarana Prasarana (X2) .....	90
Tabel 4. 15 Variabel Sarana Prasarana (X2).....	90
Tabel 4. 16 Deskriptif Statistik Citra Destinasi Wisata (Y).....	91
Tabel 4. 17 Kategori Penilaian Citra Destinasi Wisata (Y) .....	91
Tabel 4. 18 Variabel Citra Destinasi Wisata (Y) .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pembentukan Citra Pengalaman Stimulus.....	8
Gambar 2. 2 Atribut Destinasi Wisata .....	12
Gambar 2. 4 Bagan Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....	70
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	72
Gambar 4. 4 Diagram Kualitas layanan (X1).....	89
Gambar 4. 5 Diagram Sarana Prasarana (X2).....	91
Gambar 4. 6 Diagram Citra Destinasi Wisata (Y) .....	92



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Uji Coba .....	100
Lampiran 2 Kuesioner Valid .....	109
Lampiran 3 Surat Izin Observasi Skripsi .....	118
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Skripsi .....	119
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian Skripsi .....	120
Lampiran 6 Surat Validasi Instrumen .....	121
Lampiran 7 Data Hasil Uji Coba.....	123
Lampiran 8 Data Hasil Penelitian .....	126
Lampiran 9 Output SPSS Hasil Validitas Instrumen .....	135
Lampiran 10 Output SPSS Hasil Reliabilitas Instrumen .....	141
Lampiran 11 Output SPSS Hasil Interpretasi Butir Pernyataan.....	142
Lampiran 12 Dokumentasi .....	152
Lampiran 13 Data Responden.....	154
Lampiran 14 Riwayat Hidup.....	160

