

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP  
PELAYANAN OBJEK WISATA PULAU KECIL MERAK  
DI BANTEN**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**MUTIARA AWALIYAH**

**1605620008**

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga (S.Or)**

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI**

**FAKULTAS ILMU OLAHRAGA**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing I</b> Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si NIP. 197112192005011001		12/07/2024

<b>Pembimbing II</b> Masnur Ali, M.Pd NIP. 199209012019031014		12/07/2024
---	---	------------

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Sri Nuraini, M.Pd NIP. 196707301993032001	Ketua		17/07/2024
2. Muhamad Arif, M.Pd NIDN. 0023028304	Sekretaris		17/07/2024
3. Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si NIP. 197112192005011001	Anggota		12/07/2024
4. Masnur Ali, M.Pd NIP. NIP.199209012019031014	Anggota		12/07/2024
5. Prof. Dr. Abdul Sukur, M.Si NIP. 196911302000031001	Anggota		18/07/2024

Tanggal Lulus: 8 Juli 2024

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni dari sebuah ide, gagasan, dan penelitian saya sendiri yang dibantu oleh arahan dosen pembimbing.
3. Seluruh tulisan dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat yang telah ditulis oleh orang lain, kecuali pendapat yang dijadikan sebagai acuan dan telah disebutkan nama pengarang serta dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh–sungguh dan apabila terdapat ketidakbenaran dan penyimpangan dalam pernyataan ini dikemudian hari, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juni 2024

Yang Menyatakan



Mutiara Awaliyan

1605620008



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 : MUTIARA AWALIYAH  
NIM : 1605620008  
Fakultas/Prodi : ILMU OLAHRAGA  
Alamat email : mutiaraawlyh@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 :

TINGKAT KEPUASAN PENUNJUNG TERHADAP  
PELAYANAN OBJEK WISATA PULAU KECIL MERAK DI BANTEN

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, 19 Juli 2024

Penulis

( MUTIARA AWALIYAH )  
nama dan tanda tangan

## TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN

### OBJEK WISATA PULAU KECIL MERAK DI BANTEN

#### ABSTRAK

Pulau Kecil Merak, dengan keindahan pantai, lautan, dan pemandangan, merupakan contoh objek wisata yang menggabungkan olahraga pariwisata dan rekreasi, mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan mental pengunjung. Evaluasi kualitas layanan berdasarkan perspektif konsumen penting untuk kepuasan pengunjung. Pulau Kecil Merak, dengan topografi berbukit dan vegetasi pantai, meskipun tidak berpenghuni dan minim fasilitas, memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata unggulan karena keasriannya yang terjaga. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan angket kuesioner dengan jumlah 100 responden yang merupakan pengunjung di Pulau Kecil Merak pada hari itu. Setelah itu, peneliti menghitung keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dengan jumlah 27 atribut (pernyataan) dengan responden 100 orang, yang paling tinggi pada dimensi responsiveness sebesar 92,27 dan paling rendah empathy 71,74 lalu di hitung menggunakan CSI yang dimana mendapatkan hasil CSI sebesar 85,71%. Maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengunjung pada wisata rekreasi Pulau Kecil Merak di Banten berada dalam kategori **Sangat Puas**.

**Kata Kunci:** Wisata Rekreasi, Pariwisata, Olahraga, Banten, Kepuasan Pengunjung.

## **VISITOR SATISFACTION LEVEL WITH SERVICES AT THE KECIL**

### **MERAK ISLAND TOURIST ATTRACTION IN BANTEN**

#### **ABSTRACT**

*Merak Kecil Island, with its beautiful beaches, seas, and scenery, exemplifies a tourist destination that combines sports tourism and recreation, supporting economic growth and enhancing visitors' mental well-being. Evaluating service quality from the consumer perspective is crucial for visitor satisfaction. Despite its hilly terrain and coastal vegetation, Pulau Kecil Merak, despite being uninhabited and having minimal facilities, holds significant potential as a leading tourist destination due to its preserved natural beauty. This study employed a survey method using a questionnaire with 100 respondents who were visitors to Pulau Kecil Merak on that day. Subsequently, researchers calculated the overall dimensions of service quality across 27 attributes/statements with 100 respondents, scoring highest in the responsiveness dimension at 92.27 and lowest in empathy at 71.74, then calculated using the CSI, resulting in a CSI score of 85.71%. Therefore, it can be determined that visitor satisfaction levels for recreational tourism on Pulau Kecil Merak in Banten fall within the category of Very Satisfied.*

*Keywords: Recreational Tourism, Tourism, Sports, Banten, Visitor Satisfaction*

## 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 Olahraga, Universitas Negeri Jakarta. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Ada suka dan duka yang saya rasakan saat menulis karya ini. Untuk menyelesaikan pekerjaan di bawah gelar sarjana ini, peneliti akan menggunakan semua kemauannya yang kuat, upaya yang luar biasa, dan juga kesabaran yang tidak habisnya untuk menyelesaikan pekerjaan ini. Sebagai peneliti, perkenankan saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Hernawan, SE, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Jakarta. Yang selama ini sudah membantu saya dalam bidang perkuliahan, dan selalu membimbing saya untuk tetap semangat kuliah dan lulus tepat waktu.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si selaku Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan masukan dan saran kepada saya selaku mahasiswanya dengan penuh kesabaran. Dan juga selalu memberikan semangat untuk mendapatkan nilai terbaik seperti beliau, yang dimana menjadikan saya selalu semangat untuk kuliah agar bisa menjadi mahasiswa terbaik, seperti pembimbing akademik saya.
3. Ketua Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi, Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si yang sekaligus dosen pembimbing 1 saya, yang selama ini selalu mengingatkan tentang skripsi agar cepat selesai. Kesabaran dan bimbingannya membuat saya termotivasi untuk cepat lulus.
4. Bapak Masnur Ali, M. Pd selaku dosen pembimbing 2 saya, yang selalu bersedia memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk saya dalam menyusun skripsi ini, dan selalu sabar dalam menghadapi saya yang selalu

malas dalam mengerjakan skripsi ini, berkat beliau saya sangat semangat untuk lulus.

5. Ibu Dr. Heni Widyaningsih, SE, M.SE dan Ibu Qory Jumrotul ‘Aqobah, S.Pd., M.Pd. AIFO selaku dosen ahli saya yang sudah memberikan masukan dan saran untuk kuesinoer saya menjadi lebih baik, dan terimakasih tidak pernah mempersulit saya ketika meminta izin untuk beliau menjadi Dosen ahli dalam penelitian saya ini.
6. Anak-anak Pulo Kecil Merak Banten, yang sudah mendukung penelitian saya selama di pulo kecil. , guna saya mendapatkan data yang saya perlukan.
7. Terimakasih kepada, Bapak, Mamah, Mba lulu, Vira, dan Keluarga besar yang telah memberikan dukungan , do’a, serta material yang tiada hentinya untuk selesainya skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Terimakasih kepada Warga Kosan, Rizka Sakinah Wati,Irsyaddul Halim,Aiman Nurhadi, Ervin Efrandi , karena sudah mau di repotkan , dan selalu kebersamai untuk penyusunan Skripsi ini.
9. Teman-Teman OneVorion yang sudah banyak mendukung dan membantu selama penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Karena keterbatasan kemampuan , pengetahuan, dan pengalam saya. Untuk itu saya berharap saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Dan harapan saya, skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Tidak banyak lagi, saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada semua yang sudah saya jabarkan di atas, semoga Allah SWT memberikan banyak kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 20 Juni 2024

M.A



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>8</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	8
A. Pulau Kecil Merak Banten .....	18
B. Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Tujuan Penelitian.....	30

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
C. Metode Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Instrumen Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Deskripsi Data .....	49
B. Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah .....	52
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Objek Wisata. 53	
Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Kunjungan. ....	54
Tabel 6. Kriteria Indeks Kepuasan.....	55
Tabel 7. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	56
Tabel 8. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Ketangapan .....	57
Tabel 9. Distribusi Tanggapan Responden .....	60
Tabel 10. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik .....	63
Tabel 11. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan .....	67
Tabel 12. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	70
Tabel 13. Seluruh hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI). 73	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wisata Pulau Kecil Merak .....	19
Gambar 1.2 Sunset Point.....	20
Gambar 1.3. Atribut wahana air .....	20
Gambar 1.4. Snorkeling. ....	21
Gambar 1.5. Poster Snorkeling.....	21
Gambar 1.6. Poster Camping Ground.....	22
Gambar 1.7 Warung Makan.....	23
Gambar 1.8 Tikar atau Hammock.....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Data Uji Validitas Kinerja.....	81
Lampiran 2. Perhitungan Data Uji Reliabilitas Kinerja .....	83
Lampiran 3. Data Kuesioner Uji Coba (Uji Validitas).....	85
Lampiran 4. Data Kuesioner Valid .....	89
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian Tingkat Kinerja.....	93
Lampiran 6. Hasil Perhitungan CSI Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan .	95
Lampiran 7. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	96
Lampiran 8. Form Usulan Judul Skripsi .....	97
Lampiran 9 Form Pengajuan Dosen Pembimbing .....	98
Lampiran 10 Form Surat Validasi Ahli.....	85
Lampiran 11. Surat Izin penelitain dari fakultas.....	86
Lampiran 12. Surat Balasan keterangan Penelitian.....	87
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	88
Lampiran 14. Riwayat Hidup.....	89