

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
KUALITAS PRASARANA DAN SARANA DI SITU GUNUNG
SUKABUMI**




*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**RIZKA SAKINAH WATI
1605620059**

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

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u> NIP. 197409092003121001		11/07/2024

Pembimbing II <u>Abdul Kholik, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197512282005011001		12/07/2024
---	---	---------------------

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Iwan Barata, M.Pd</u> NIP. 196803092001121001	Ketua		10/07/2024
2. <u>Muhamad Arif, M.Pd</u> NIDN. 0023028304	Sekretaris		17/07/2024
3. <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u> NIP. 197409092003121001	Anggota		11/07/2024
4. <u>Abdul Kholik, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197512282005011001	Anggota		12/07/2024
5. <u>Dra. Arvati, M.Pd., M.Ed</u> NIDK. 8973710021	Anggota		18/07/2024

Tanggal lulus : 08 Juli 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 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, 08 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Rizka Sakinah Wati
NIM. 1605620059



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 : RIZKA SAKINAH WATI
NIM : 1605620059
Fakultas/Prodi : ILMU OLAHRAGA / OLAHRAGA REKREASI
Alamat email : rizasakinah03@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 PENGUNJUNG TERHADAP
KUALITAS PRASARANA DAN SARANA DI SITU GUNUNG
SUFABUMI

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, 21 Juli 2024

(Rizka Sakinah Wati)

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PRASARANA DAN SARANA DI SITU GUNUNG SUKABUMI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung tempat wisata Situ Gunung Sukabumi terhadap Kualitas Prasarana dan Sarana yang disediakan. Penelitian dilakukan di tempat wisata Situ Gunung yang berlokasi di Jl. Sukamanis, Kecamatan Kadudampit, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yakni menganalisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner dengan jumlah 100 responden yang merupakan pengunjung di tempat wisata Situ Gunung, yang sebelumnya angket tersebut sudah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan metode *Cronbach's Alpha*. Alat uji analisis data menggunakan aplikasi Spss v23. Pengukuran tingkat kepuasan terhadap variabel prasarana dan sarana menggunakan 6 indikator yang terdiri dari Sarana Pokok, Sarana Pelengkap, Sarana Penunjang, Aksesibilitas, Utilitas dan Jaringan Pelayanan, untuk variabel kepuasan pengunjung Situ Gunung Sukabumi menggunakan 3 indikator yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Ketersediaan Merekomendasikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung sudah merasa cukup puas terhadap kualitas prasarana dan sarana yang ada di tempat wisata Situ Gunung Sukabumi dengan persentase 39%.

Kata Kunci: *kepuasan pengunjung, prasarana dan sarana, situ gunung*

VISITOR SATISFACTION LEVEL REGARDING THE QUALITY OF INFRASTRUCTURE AND FACILITIES AT SITU GUNUNG SUKABUMI

ABSTRACT

This research aims to determine the level of visitor satisfaction at the Situ Gunung Sukabumi tourist attraction with regard to the quality of infrastructure and facilities provided. The study was conducted at the Situ Gunung tourist site, located on Jl. Sukamanis, Kadudampit District, Sukabumi Regency, West Java Province. The method used in this research is a survey method with a descriptive quantitative approach, analyzing quantitative data by describing or illustrating the collected data as it is without intending to make general conclusions. Data collection was done using questionnaires with a total of 100 respondents who were visitors to the Situ Gunung tourist site. The questionnaire had been previously tested for validity and reliability using the Cronbach's Alpha method. Data analysis was conducted using the SPSS v23 application. The measurement of satisfaction levels concerning infrastructure and facilities variables used 6 indicators: Basic Facilities, Complementary Facilities, Supporting Facilities, Accessibility, Utilities, and Service Networks. For the visitor satisfaction variable at Situ Gunung Sukabumi, 3 indicators were used: Expectation Conformity, Intention to Revisit, and Willingness to Recommend. The results of this study indicate that visitors are fairly satisfied with the quality of infrastructure and facilities at the Situ Gunung Sukabumi tourist attraction, with a satisfaction rate of 39%.

Keywords: Visitor Satisfaction, Facilities and Infrastructure, Situ Gunung Sukabumi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Prasarana dan Sarana di Situ Gunung Sukabumi”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Olahraga Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta. Dengan ketulusan hati, saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Hernawan, SE, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Jakarta. Yang telah memberikan saya untuk melaksanakan penelitian ini
2. Bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos,M.Si selaku Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi, Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Hartman Nugraha, M. Pd selaku Dosen Pembimbing 1 sekaligus Pembimbing Akademik saya, yang selalu bersedia memberikan waktu, tenaga, pikirannya untuk saya dalam menyusun skripsi ini, dan selalu sabar dalam menghadapi saya.
4. Bapak Abdul Kholik, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 saya, yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran, nasehat dan kesabarannya untuk saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Aan Wasan, S.Sos, M.Si dan Bapak Masnur Ali M.Pd selaku Dosen Ahli saya yang sudah memberikan masukan dan saran untuk kuesioner penelitian saya menjadi lebih baik.

6. Kepada kedua orangtua saya bapak Arief Rakhmat Saputra dan ibu Yanah Nurjanah, serta kakak saya Andrie Wiguna Saputra yang telah memberikan dukungan, do'a, serta material yang tiada hentinya untuk selesainya skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Kepada Warga Kosan Ceria, Mutiara Awaliyah, Irsyaddul Halim, Aiman Nurhadi, Ervin Efrandi, karena sudah mau di repotkan, dan selalu kebersamai untuk penyusunan Skripsi ini.
8. Teman-Teman OneVorion yang sudah banyak mendukung dan saling membantu.
9. Sahabat-sahabat saya Elsyia Aditya, Zulhaq, Neng Putri, Maspaspa dan Toriq yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 08 Juli 2024

RSW

DAFTAR ISI

Halaman	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Pengunjung	9
2. Prasarana dan Sarana	12
3. Wisata	16
4. Rekreasi	25
5. Situ Gunung Sukabumi	28
B. Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Tujuan Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian.....	42
C. Metode Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43

E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian.....	45
1. Definsi Konseptual.....	46
2. Definisi Operasional	47
3. Uji Coba Kuesioner.....	48
G. Validitas dan Reliabilitas	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reabilitas	50
H. Teknik Analisis data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Data.....	52
1. Data Responden	52
2. Uji Normalitas.....	58
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85
RIWAYAT HIDUP	131

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptik Statistik.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Distribusi Frekuensi Data Keseluruhan.....	60
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi pada Indikator Sarana Pokok.....	62
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi pada Indikator Sarana Pelengkap.....	63
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi pada Indikator Sarana Penunjang.....	64
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi pada Indikator Aksesibilitas.....	65
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi pada Indikator Utilitas.....	66
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi pada Indikator Jaringan Pelayanan.....	67
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi pada Indikator Kesesuaian Harapan.....	68
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi pada Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	69
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi pada Indikator Ketersediaan Rekomendasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Danau Situ Gunung Sukabumi.....	30
Gambar 2.2 Jembatan Situ Gunung Sukabumi	31
Gambar 2.3 Curug Sawyer Situ Gunung Sukabumi	32
Gambar 2.4 Bumi Perkemahan Situ Gunung Sukabumi.....	33
Gambar 2.5 Keranjang Sultan Situ Gunung Sukabumi.	34
Gambar 2.6 Jembatan Merah Gunung Sukabumi	34
Gambar 2.7 Resto & Caffe Situ Gunung Sukabumi	35
Gambar 2.8 Flying Fox Situ Gunung Sukabumi.....	36
Gambar 2.9 River Tubing Situ Gunung Sukabumi.....	37
Gambar 2.10 Konsep Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Rumus Korelasi Product Moment	49
Gambar 3.2 Rumus Alpha Cronbach	50
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	53
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	57
Gambar 4.6 Histogram Hasil Olah Data Deskriptif Statistik Keseluruhan.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Uji Validitas dan Reabilitas (Uji Coba)	86
Lampiran 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian (Uji Coba).....	91
Lampiran 3 Data Mentah Hasil Penyebaran Kuesioner Uji Coba	92
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	93
Lampiran 5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian (Setelah Uji Coba)	99
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian (Setelah Uji Coba).....	100
Lampiran 7 Data Mentah Hasil Penyebaran Kuesioner.....	104
Lampiran 8 Hasil Olah Data Perindikator.....	107
Lampiran 9 Kuesioner Penyebaran Pengunjung.....	110
Lampiran 10 Surat Pengajuan Dosen Pembimbing	114
Lampiran 11 Surat Validasi Dosen Ahli Instrumen.....	115
Lampiran 12 Surat Izin Observasi Penelitian.....	117
Lampiran 13 Surat Balasan Penelitian	118
Lampiran 14 Dokumentasi Penyebaran dan Pengisian Kuesioner	119
Lampiran 15 Dokumentasi Prasarana dan sarana di Situ Gunung Sukabumi.....	126
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	139