

**PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN PASCA
REVITALISASI DI TAMAN MINI INDONESIA
INDAH**



Disusun Oleh :

Yuniatika - 1409520035

Skripsi

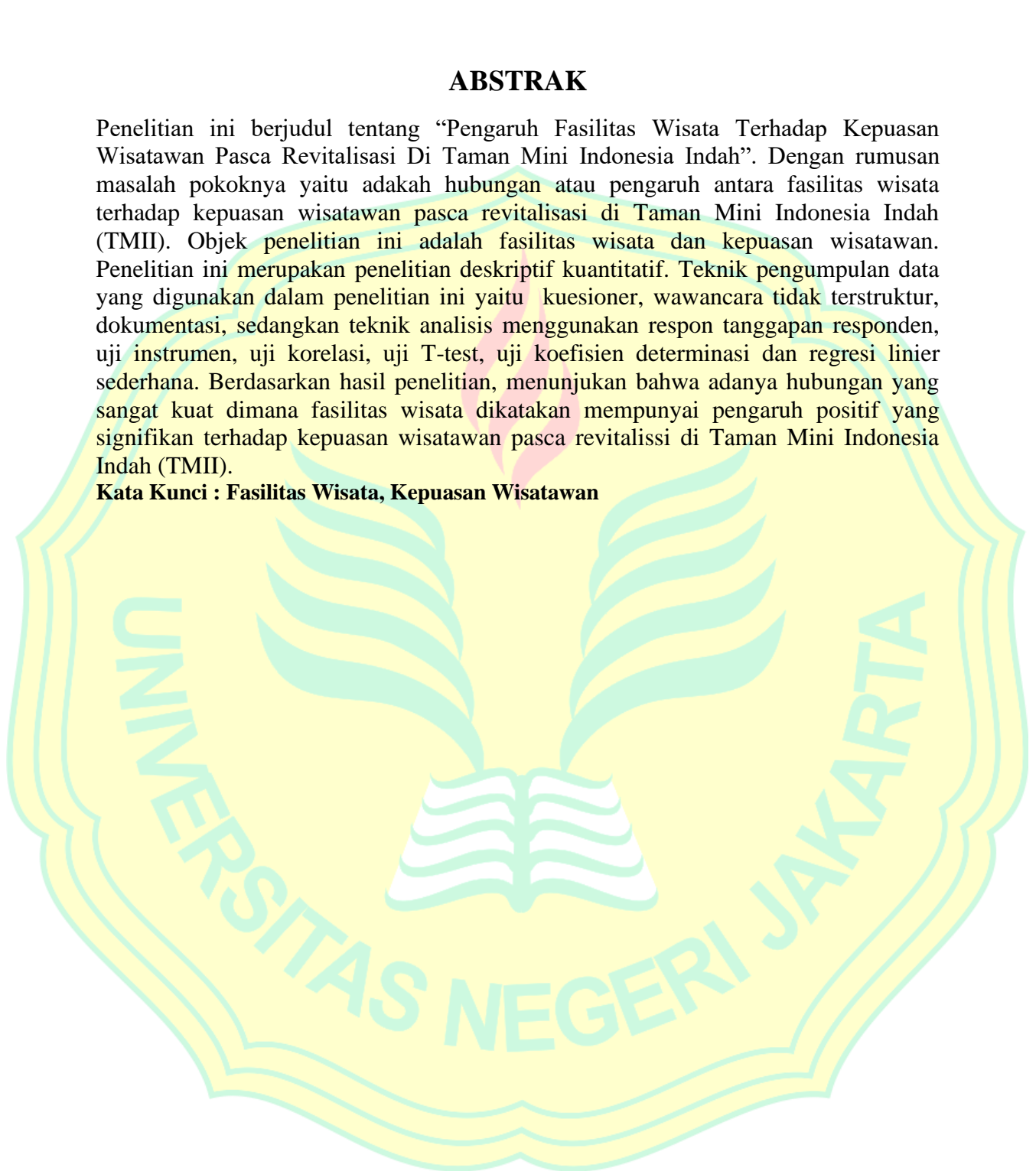
Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata

**PROGRAM STUDI
USAHA PERJALANAN WISATA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
TAHUN 2024**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul tentang “Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pasca Revitalisasi Di Taman Mini Indonesia Indah”. Dengan rumusan masalah pokoknya yaitu adakah hubungan atau pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pasca revitalisasi di Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Objek penelitian ini adalah fasilitas wisata dan kepuasan wisatawan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara tidak terstruktur, dokumentasi, sedangkan teknik analisis menggunakan respon tanggapan responden, uji instrumen, uji korelasi, uji T-test, uji koefisien determinasi dan regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat dimana fasilitas wisata dikatakan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan pasca revitalisasi di Taman Mini Indonesia Indah (TMII).

Kata Kunci : Fasilitas Wisata, Kepuasan Wisatawan



ABSTRACT

The title of this research is "The Influence of Tourist Facilities on Tourist Satisfaction After Revitalization at Taman Mini Indonesia Indah". The main problem formulation is whether there is a relationship or influence between tourist facilities and tourist satisfaction after the revitalization of Taman Mini Indonesia Indah (TMII). The object of this research is tourist facilities and tourist satisfaction. This research is quantitative descriptive. The data collection techniques used in this research are questionnaires, unstructured interviews, documentation, while analysis techniques use respondent responses, instrument tests, correlation tests, T-tests, coefficient of determination tests and simple linear regression. Based on the research results, it shows that there is a very strong relationship where tourist facilities are said to have a significant positive influence on tourist satisfaction after the revitalization of Taman Mini Indonesia Indah (TMII).

Keyword : Tourist Facilities, Tourist Satisfaction



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



No. Nama

TTD

Tanggal

1. **Ketua Sidang**

Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si
NIP 197812152023212009

1/ Juli 2024

2. **Sekretaris Sidang**

Rinie Octaviany Hasan, M.Si., MM.Par.
NIP 199010292022032003

4/ Juli 2024

3. **Penguji Ahli I**

Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par.
NIP 197912082015041001

1/ Juli 2024

4. **Pembimbing I**

Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par
NIP 198110012024211001

2/ Juli 2024

5. **Pembimbing II**

Revi Agustin Aisyianita, M.Sc.
NIP 199008092018032002

2/ Juli 2024

CATATAN:

Diajukan setelah ujian skripsi dan disetujui oleh para penguji

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Yuniatika
NIM : 1409520035
Program Studi : D4 Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan pelanggaran plagiasi terhadap penelitian orang lain.
3. Tidak menggunakan penelitian orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik tulisan.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mampu mengerjakan sendiri penelitian ini dan mampu bertanggungjawab atas penelitian ini.

Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas tulisan saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan, ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di program studi D4 Usaha Perjalanan Wisata. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 6 Juni 2024

Yang Menyatakan


METERAI TEMPEL
966784292101420
Yuniatika



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 : Yuniatika
NIM : 1409520035
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Usaha Perjalanan Wisata
Alamat email : yuniatika789@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 FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PASCA
REVITALISASI DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH**

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

Yuniatika

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“La haula wa la quwwata Illa Billahil’aliyyil azhimi”

Artinya : “Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah yang maha tinggi lagi maha agung.”

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua dan kakak saya tercinta
2. Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata
3. Teman – teman seperjuangan di program studi Usaha Perjalanan Wisata

Universitas Negeri Jakarta.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang sudah mencurahkan Rahmat serta hidayah Nya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pasca Revitalisasi Di Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah skripsi Sarjana Terapan (STr Par.) program studi Usaha Perjalanan Wisata fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar – besar nya kepada :

1. Bapak Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par. selaku ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Jenal Abidin, S.Pd., M.M.Par. selaku dosen pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Revi Agustin Aisyianita, MSc. selaku dosen pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak dan ibu dosen beserta staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang sudah banyak memberikan bantuan serta support penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
5. Orang tua dan kakak laki-laki yang saya cintai dan selalu memberikan dukungan kepada penulis bagi moral, maupun materi.

6. Ibu Diah Peni selaku staff *Human Capital* Taman Mini Indonesia Indah (TMII) yang memberi perizinan kepada penulis untuk melakukan riset di Taman Mini Indonesia Indah (TMII).
7. Ibu Nia dan Bapak Chandra yang bersedia meluangkan waktu terkait penjelasan tentang divisi fasilitas dan *area maintenance*.
8. Teman – teman perjuangan saya di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, kritik beserta saran dari berbagai pihak untuk bisa melengkapi skripsi ini sangat dibutuhkan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PASCA REVITALISASI DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Fasilitas Wisata.....	12
2. Kepuasan Wisatawan.....	14
B. Kerangka Berpikir	19
C. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan Penelitian	21
B. Objek Penelitian	21
C. Populasi dan Sampling	22
D. Metode Pengumpulan Data	23

E. Definisi Operasional Variabel	26
F. Variabel dan Desain Penelitian	27
G. Teknis Analisis Data	28
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabilitas.....	30
3. Uji Korelasi	30
4. Koefisien Determinasi	32
5. Uji T-test.....	33
6. Analisis Regresi Linier Sederhana	30
H. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Taman Mini Indonesia Indah (TMII)	37
B. Visi dan Misi Taman Mini Indonesia Indah (TMII)	50
C. Struktur Organisasi.....	51
D. Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Klasifikasi Pernyataan atau Jawaban	25
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	32
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan.....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Wisata	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Wisata.....	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan.....	58
Tabel 4.8	Kriteria Penilaian	59
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Wisata Yang Tersedia di TMII Pasca Revitalisasi Sudah Dinyatakan Lengkap	59
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Seluruh Fasilitas Wisata Yang Tersedia Di TMII Pasca Revitalisasi Sangat Terjaga Membuat Wisatawan Nyaman	60
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Wisata Yang Tersedia Pasca Revitalisasi Tertata Dengan Baik dan Rapi.....	61
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Kondisi Fasilitas Wisata Yang Tersedia Di TMII Pasca Revitalisasi Sudah Memadai Dan Mempunyai Manfaat Bagi Wisatawan	62
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Kondisi Fasilitas Wisata Yang Tersedia Di TMII Pasca Revitalisasi Sudah Memadai Dan Mempunyai Manfaat Bagi Wisatawan	63
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Penggunaan Fasilitas Wisata Yang Tersedia Mudah Diakses Wisatawan Bagi Seluruh Kalangan	64

Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Akses Menuju Fasilitas Wisata Yang Tersedia Di TMII Mudah Dijangkau	65
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Informasi Dan Layanan Terkait Fasilitas Wisata Di TMII Mudah Didapatkan	66
Tabel 4.17 Sebaran Interval	67
Tabel 4.18 Jumlah Skor Responden atas Penilaian Fasilitas Wisata	67
Tabel 4.19 Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Wisata Yang Tersedia Membuat Saya Ingin Kembali Mengunjungi TMII.....	69
Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Saya Akan Merekomendasikan TMII Kepada Teman Serta Keluarga	70
Tabel 4.21 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Merekomendasikan Teman Serta Keluarga Untuk Menyewa Fasilitas Yang Berbayar Seperti Sepeda, Skuter Listrik, Dan Beberapa Wahana Edukasi Yang Memiliki Nilai Dan Manfaat Bagi Wisatawan	71
Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Citra TMII Pasca Revitalisasi Secara Keseluruhan Menunjukkan Nilai Positif	72
Tabel 4.23 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Kualitas Produk Seperti Keseluruhan Fasilitas Wisata Serta Layanan Yang Ditawarkan Pasca Revitalisasi Di TMII Sangat Baik Dan Sesuai Dengan Harapan Saya	73
Tabel 4.24 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Harga Tiket Masuk Yang Ditawarkan Di TMII Pasca Revitalisasi Sesuai Dengan Kualitas Keseluruhan Dari Fasilitas Wisata Yang Diberikan	74
Tabel 4.25 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Staf Di TMII Sangat Baik Dan Informatif	75
Tabel 4.26 Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Saya Merasa Sangat Puas Setelah Mengunjungi TMII Dan Memiliki Kesan Yang Baik	76
Tabel 4.27 Jumlah Skor Responden atas Penilaian Kepuasan Wisatawan	77
Tabel 4.28 Correlations.....	79
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi.....	80

Tabel 4.30 Coefficients T-test.....	81
Tabel 4.31 Regresi Linier Sederhana.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4. 1 Fasilitas Fisik Gedung Serbaguna	43
Gambar 4. 2 Fasilitas Pelayanan Kebersihan & Pemadam Kebakaran	44
Gambar 4. 3 Graha Wisata TMII	44
Gambar 4. 4 Transportasi TMII	45
Gambar 4. 5 <i>Food & Bevarages</i>	46
Gambar 4. 6 Toko <i>Marchandise</i>	46
Gambar 4. 7 Lahan Parkir	47
Gambar 4. 8 Toilet Umum	47
Gambar 4. 9 Tempat Ibadah	48
Gambar 4. 10 Pusat Informasi & Petunjuk Arah	49
Gambar 4. 11 Struktur Organisasi	51
Gambar 4. 12 Presentase Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4. 13 Presentase Usia Responden	53
Gambar 4. 14 Presentase Asal Domisili Responden	54
Gambar 4. 15 Presentase Tujuan Berkunjung Responden	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	89
Lampiran 2 Surat Riset Penelitian Dari TMII.....	90
Lampiran 3 Surat Penyelesaian Riset Dari TMII.....	91
Lampiran 4 Output Uji Validitas & Reliabilitas	92
Lampiran 5 Nilai <i>R Product Moment</i>	94
Lampiran 6 Nilai T Tabel.....	95
Lampiran 7 Pedoman Kuisisioner.....	96
Lampiran 8 Hasil Observasi.....	98
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	101
Lampiran 10 Tabulasi Data Responden	111