

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DESTINASI  
WISATA HUTAN KOTA SRENGSENG, JAKARTA  
BARAT**



**PRATIWI DIGDA WIJAYA**

1402617026

Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## ABSTRAK

**Pratiwi Digda Wijaya. 1402617026. Tingkat Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat. Skripsi. Jakarta: Prodi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2024.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei dilakukan dengan menyebarkan Angket. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan Teknik Insidental Sampling sebanyak 79 responden dan diolah menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata di Hutan Kota Srengseng yang meliputi kriteria-kriteria kelayakan sarana dan prasarana objek wisata seperti: objek wisata, akses, aktivitas rekreasi, transportasi, fasilitas, komunikasi, keamanan, kebersihan, sarana ibadah, dan sarana olahraga berada dalam range puas dengan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Score (CSAT)* untuk mengukur kepuasan pengunjung ini diukur dengan metode *survey* yang meminta pelanggan untuk menilai kepuasan mereka dalam skala berkisar antara 1 hingga 5 atau dari sangat tidak puas hingga sangat puas, dengan hasil sebanyak 71 orang pengunjung menyatakan puas lalu sebanyak 8 orang menyatakan tidak puas dengan persentase sebesar 89,8% puas dan 10,2% tidak puas. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan dari Indikator objek wisata 74,6% responden menyatakan puas dengan keberadaan Hutan Kota Srengseng yang merupakan objek wisata, Lokasi tersebut di antaranya yaitu : Danau, *Amphiteater*, *Wall Climbing*, Budidaya Sarang Lebah Madu, Spot Foto, dan Arena Bermain Anak. Terdapat banyak sekali atraksi wisata yang tersedia, baik atraksi wisata alam yakni pemandangan yang indah dan koleksi tumbuhan yang kurang lebih mencapai 800 jenis. Hasil indikator fasilitas yaitu puas dengan persentase sebesar 62% responden dengan kondisi fasilitas arena bermain di Hutan Kota Srengseng baik. Hasil pada indikator aksesibilitas dengan persentase sebesar 96,2% responden menyatakan puas bahwa jalan menuju Hutan Kota Srengseng dapat ditempuh menggunakan kendaraan beroda empat.

**Kata kunci : Hutan Kota, Pengunjung, Kepuasan**

## **ABSTRACT**

**Pratiwi Digda Wijaya. 1402617026. The Level Of Satisfaction Of Visitors To Urban Forest Tourism Destinations Srengseng, West Jakarta. Thesis. Jakarta: Geography Education Study Program, Faculty of Social Sciences, State University of Jakarta, 2024.**





*This study aims to find out how the level of visitor satisfaction with the tourist destination of the Hutan Kota Srengseng, West Jakarta. This study uses a quantitative descriptive analysis research method with a survey approach carried out by distributing questionnaires. The sampling technique in this study uses the Incidental Sampling Technique for 79 respondents and is processed using a Likert scale. The results of this study show that the level of satisfaction of visitors with tourist destinations in the Hutan Kota Srengseng which includes the eligibility criteria for facilities and infrastructure of tourist attractions such as: tourist attractions, access, recreational activities, transportation, facilities, communication, security, cleanliness, worship facilities, and sports facilities are in the range of satisfaction with the calculation using The Customer Satisfaction Score (CSAT) to measure visitor satisfaction is measured by a survey method that asks customers to rate their satisfaction on a scale ranging from 1 to 5 or from very dissatisfied to very satisfied, with the results of 71 visitors expressing satisfaction and then as many as 8 people expressing dissatisfaction with a percentage of 89.8% satisfied and 10.2% dissatisfied. The results were obtained based on the tourist attraction indicator, 74.6% of respondents stated that they were satisfied with the existence of the Hutan Kota Srengseng which is a tourist attraction, these locations include: Lake, Amphiteria, Wall Climbing, Honeybee Hive Cultivation, Photo Spots, and Children's Playgrounds. There are a lot of tourist attractions available, both natural tourist attractions, namely beautiful scenery and a collection of plants that approximately reach 800 types. The results of the facility indicator were satisfied with the percentage of 62% of respondents with the condition of the playground facilities in the Hutan Kota Srengseng was good. The results on the accessibility indicator with a percentage of 96.2% of respondents expressed satisfaction that the road to the Hutan Kota Srengseng can be reached using a four-wheeled vehicle.*

**Keywords : Urban Forest, Visitors, Satisfaction**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Ode Sofyan Hardi, S.Pd., M.Si., M.Pd.</u> NIP.197711262008011004 Ketua		29/07'24
2.	<u>Dr. Oot Hotimah, S.Pd., M.Si.</u> NIP.197406042002122001 Penguji Ahli I		23/07'24
3.	<u>Ilham Badaruddin Mataburu, S.Si., M.Si.</u> NIP.197405192008121001 Penguji Ahli II		24/07'24
4.	<u>Prof. Dr. Sc. Ahman Sya., M.Pd., M.Sc</u> NIP.195806121983031004 Dosen Pembimbing I		23/07'24
5.	<u>Sony Nugratama, S.Pd., M.Si.</u> NIP.198510022023211014 Dosen Pembimbing II		25/7'24

Tanggal Lulus: 15 Juli 2024

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pratiwi Digda Wijaya

NIM : 1402617026

Program Studi : Pendidikan Geografi

Fakultas : Ilmu Sosial

Universitas : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat" adalah murni hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak melakukan plagiat dari karya yang telah dipublikasikan dan ditulis oleh orang sebelumnya. Skripsi ini merupakan hasil penelitian saya sendiri dan dibantu oleh arahan dosen pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah orang lain, kecuali dijadikan sebagai acuan dengan mencantumkan sumber atau rujukan dalam daftar pustaka. Semua sumber atau rujukan dalam penelitian ini telah dikutip dan dirujuk sesuai dengan tata cara dan pedoman pengutipan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila saya kemudian hari ditemukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima dan menghormati segala konsekuensi akademis yang diberikan Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Pratiwi Digda Wijaya

NIM. 1402617026



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 :Pratiwi Digda Wijaya  
NIM :1402617026  
Fakultas/Prodi :Ilmu Sosial/Pendidikan Geografi  
Alamat email :tiwiwijaya381@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 Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat”

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, 26 Juli 2024

Penulis

(Pratiwi Digda Wijaya)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

- Ar-Ra'd :11

*“You really don't know when and where your life might have a turning point so make sure to live to see through them and let's live life to the fullest”*

- RM of BTS

*“May all of your trials end in full bloom”*

- SUGA of BTS

*Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Bimo Lukito dan Zuraidah Nasution yang sangat saya sayangi. Merekalah yang selalu menjadi garda terdepan dan alasan saya dapat menjalani serta menempuh pendidikan terbaik dari Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi. Serta kakak dan abang tersayang yang selalu kebersamai dalam suka dan duka, dan selalu menjadi figur terbaik untuk saya. Tidak lupa saya panjatkan puji dan syukur atas rahmat Allah SWT karena atas izin-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan karya ini juga untuk keluarga, teman-teman dan semua orang yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan saya. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “**Tingkat Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat**” Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr.Sc. Ahman Sya, M.Pd., M.Sc Dosen Pembimbing 1 dan Sony Nugratama, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing, mengarahkan, menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan sumbangsih kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i:

1. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di program studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ode Sofyan Hardi, M.Pd., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta beserta seluruh dosen dan staff yang telah membimbing dan megarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di program studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Oot Hotimah, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Penguji I dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
4. Ilham Badaruddin Mataburu, S.Si., M.Si selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi penulis.
5. Bapak-Ibu Dosen Pendidikan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada



penulis.

6. Eksas, M.Si dan Bapak Abdul Halim selaku Penanggung Jawab Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi untuk kebutuhan penelitian skripsi.
7. Kedua orang tua penulis: Ibu Zuraidah Nasution dan Bapak Bimo Lukito tercinta, yang selalu memahami dan mendukung penulis dari 0 serta selalu memberikan doa, cinta, dan kasih sayang dengan penuh kepada penulis. Kepada kakak penulis: Eka Kartika Wijaya, Yudha Sena Wijaya dan Muhammad Rasyid yang selalu menyemangati, menghibur, dan mendukung penulis selama ini. Kepada kerabat penulis yaitu Cristiana yang senantiasa mendukung penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman Mahasiswa Pendidikan Geografi 2017, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, yaitu Fini Seftiani, Siti Nur Aisyah, Salwa Rosalina, Muhammad Zainul Mafakhir, Salsabila Nail, Lathifa Mia, Febria Nur Endah, Fatiya Sabila, Jihan Ramayanti, Naafila Noor Danica, Sopi Wardina, Wilma Septia, Adinda Shafa serta teman Kloter 120 yang selalu berbaik hati membantu dan mendukung penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsuhnya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Semoga semua kebaikan yang telah berikan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran, masukan dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2024

Pratiwi Digda Wijaya

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Tingkat Kepuasan.....	9
2. Atraksi Pariwisata.....	11
3. Amenitas.....	12
3.1 Sarana Pokok Pariwisata ( <i>main tourism suprastructures</i> ).....	12
3.2 Sarana Pelengkap Pariwisata ( <i>supplementing tourism suprastructure</i> ).....	13
3.3 Sarana Penunjang Pariwisata ( <i>supporting tourism suprastructure</i> ).....	14
3.4 Prasarana Pariwisata.....	14
4. Aksesibilitas.....	17
5. Hutan Kota.....	17
5.1 Fungsi hutan kota.....	18

5.2 Permasalahan Hutan Kota.....	19
6. Pariwisata.....	20
6.1 Pengertian Pariwisata dan Geografi Pariwisata.....	20
6.2 Destinasi Wisata.....	21
B. Penelitian Relevan.....	23
C. Kerangka Berpikir.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Tujuan Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
C. Metode Penelitian.....	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	35
1. Kondisi Geografis.....	35
2. Struktur Kepengurusan Hutan Kota Srengseng.....	37
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
1. Komponen Pariwisata 3A.....	38
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
1. Jenis Kelamin Pengunjung.....	47
2. Pendidikan.....	48
3. Usia Pengunjung.....	49
4. Objek Wisata.....	49
5. Akses.....	51
6. Aktivitas Rekreasi.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68

B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Hutan Kota Srengseng.....	5
Tabel 2. Sarana dan Prasarana Hutan Kota Srengseng .....	6
Tabel 3. Standar Kelayakan Sarana dan Prasarana .....	16
Tabel 4. Penelitian Relevan.....	23
Tabel 5. Rentang Skala Interpretasi Kepuasan Pengunjung .....	33
Tabel 6. Instrumen Penelitian .....	34
Tabel 7. Jenis Kelamin Pengunjung.....	47
Tabel 8. Pendidikan Terakhir Pengunjung di Hutan Kota Srengseng .....	48
Tabel 9. Usia Pengunjung di Hutan Kota Srengseng.....	49
Tabel 10. Indikator Objek Wisata Hutan Kota Srengseng.....	50
Tabel 11. Indikator Akses Hutan Kota Srengseng.....	51
Tabel 12. Indikator Aktivitas Hutan Kota Srengseng.....	53
Tabel 13. Indikator Transportasi Hutan Kota Srengseng.....	54
Tabel 14. Indikator Fasilitas Hutan Kota Srengseng .....	56
Tabel 15. Indikator Komunikasi Di Hutan Kota Srengseng .....	59
Tabel 16. Indikator Keamanan Di Hutan Kota Srengseng.....	60
Tabel 17. Indikator Kebersihan Di Hutan Kota Srengseng.....	61
Tabel 18. Indikator Sarana Ibadah Di Hutan Kota Srengseng .....	64
Tabel 19. Indikator Sarana Olahraga Di Hutan Kota Srengseng .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tugu dan Pintu Masuk Hutan Kota Srengseng .....	4
Gambar 2. Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 3. Peta Lokasi Penelitian .....	30
Gambar 4. Peta Citra Satelit Lokasi Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat .....	36
Gambar 5. Struktur Kepengurusan Hutan Kota Srengseng .....	37
Gambar 6. Peta Aksesibilitas Hutan Kota Srengseng .....	41
Gambar 7. Sarana dan Prasarana Hutan Kota Srengseng .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian.....	76
Lampiran 2. Identitas Responden.....	78
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian Di Hutan Kota Srengseng.....	82
Lampiran 5. Kartu Seminar.....	86
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi.....	89
Lampiran 7. Turnitin.....	90

