

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PROSESI UPACARA
ADAT SEREN TAUN DI KASEPUHAN SINAR RESMI**



DEAN DWI LESTARI

1504617059

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PROSESI UPACARA ADAT
SEREN TAUN DI KASEPUHAN SINAR RESMI**

Dean Dwi Lestari

**Dosen Pembimbing: Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E. dan Prastiti Laras
Nugraheni, S.TP., M.Si.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung prosesi upacara adat *seren taun* di Kasepuhan Sinar Resmi ditinjau dari indikator kepuasan pengunjung dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung saat mereka menyaksikan upacara adat *seren taun*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai Juni 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi melalui perspektif pengunjung dan ketua adat Kasepuhan Sinar Resmi serta masyarakat adat Kasepuhan Sinar Resmi. Informan dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan pengunjung yang menyaksikan upacara adat *seren taun* mengalami kepuasan yang mendalam karena sebagian besar pengunjung menilai positif seluruh indikator kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang membuat pengunjung dapat merasakan kedalaman spiritual dan kekayaan budaya dalam upacara adat *seren taun* yang disaksikannya. Aspek-aspek tersebut dirasakan oleh individu pengunjung yang menyaksikan upacara adat *seren taun* agar meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

Kata Kunci: kepuasan, pengunjung, upacara adat *seren taun*.

*Analysis of Visitor Satisfaction of Seren Taun Traditional Ceremony
Procession at Kasepuhan Sinar Resmi*

Dean Dwi Lestari

**Supervisor: Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E. dan Prastiti Laras Nugraheni,
S.TP., M.Si.**

ABSTRACT

This study aims to analyze visitor satisfaction of the seren taun traditional ceremony procession at Kasepuhan Sinar Resmi in terms of visitor satisfaction indicators and factors that influence visitor satisfaction when they witness the seren taun traditional ceremony. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection for this research was conducted in December 2023 until June 2024. Data collection using in-depth interviews and documentation through the perspectives of visitors and the customary leader of Kasepuhan Sinar Resmi and the indigenous people of Kasepuhan Sinar Resmi. Informants were selected using purposive sampling. The results showed that visitors who witnessed the seren taun traditional ceremony experienced deep satisfaction because most visitors positively assessed all indicators of satisfaction and factors affecting satisfaction which made visitors able to feel the spiritual depth and cultural richness in the seren taun traditional ceremony they witnessed. These aspects are felt by individual visitors who witness the seren taun traditional ceremony in order to increase their perceived satisfaction.

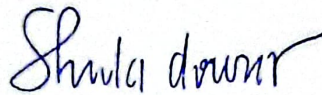
Keywords: *satisfaction, seren taun traditional ceremony, visitors.*

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pengunjung Prosesi Upacara Adat Seren Taun
Di Kasepuhan Sinar Resmi
Penyusun : Dean Dwi Lestari
NIM : 1504617059
Pembimbing I : Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E.
Pembimbing II: Prastiti Laras Nugraheni, S.TP., M.Si
Tanggal Ujian : 26 Juli 2024

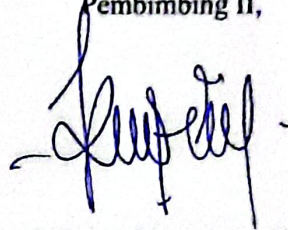
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E.
NIP 197511152006042001

Pembimbing II,



Prastiti Laras Nugraheni, S.TP., M.Si.
NIP 198907172023212066

Mengetahui,
Koordinasi Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



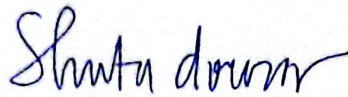
Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP 199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pengunjung Prosesi Upacara Adat Seren Taun
di Kasepuhan Sinar Resmi
Penyusun : Dean Dwi Lestari
NIM : 1504617059

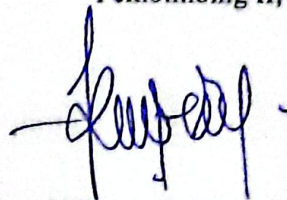
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E.
NIP 197511152006042001

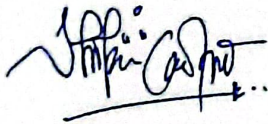
Pembimbing II,



Prastiti Laras Nugraheni, S.TP., M.Si.
NIP 198907172023212066

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Hurriyyatun Kabbaro, S.Si., M.Si
NIP 199204252022032008

Anggota Penguji I,



Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd
NIP 199310272019032030

Anggota Penguji II,



Elmanora, S.Si., M.Si
NIP 199003082019032019

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP. 199003082019032019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Dean Dwi Lestari
NIM. 1504617059



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 : Dean Dwi Lestari
NIM : 1504617059
Fakultas/Prodi : Teknik/Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : deanlestaridwi@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 :

Analisis Kepuasan Pengunjung Prosesi Upacara Adat Seren Taun di Kasepuhan
Sinar Resmi

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, 1 Agustus 2024

Penulis

(Dean Dwi Lestari)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Prosesi Upacara Adat *Seren Taun* di Kasepuhan Sinar Resmi” yang merupakan persyaratan untuk meraih gelar sarjana Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya dengan rasa hormat dan kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Elmanora, M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan informasi selama masa studi penulis.
4. Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, memeriksa, dan memberikan arahan dalam skripsi ini dengan baik.
5. Prastiti Laras Nugraheni, S.TP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu dengan penuh kesabaran dan perhatian telah membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Mulyati, M.Si., Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd., Hurriyatun Kabbaro, M.Si, dan Elmanora, S.Si., M.Si. selaku dosen penguji seminar proposal dan dosen penguji siding yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran yang berguna sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Dosen-dosen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah membantu penjadwalan kuliah hingga pemberkasan skripsi peneliti.
9. Abah Asep, selaku Ketua Adat di Kasepuhan Sinar Resmi yang telah membantu penulis dengan memberikan informasi mengenai Upacara Adat *Seren Taun* di Kasepuhan Sinar Resmi.
10. Masyarakat adat Kasepuhan Sinar Resmi yang telah bersedia dan mengizinkan peneliti untuk dilakukan penelitian dan dapat didukung penuh sehingga penelitian ini lancar dengan baik.
11. Pengunjung-pengunjung yang menyaksikan Upacara Adat *Seren Taun* yang telah mengizinkan saya untuk mengambil data penelitian.
12. Keluarga yang telah senantiasa terus menerus memberikan motivasi, dukungan dan doa yang terus menerus mengalir kepada peneliti.
13. Teman saya, Anisa Eka Putri yang menjadi teman terbaik selama penyelesaian skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan motivasi.
14. Teman-teman terdekat saya yang saling memberikan semangat dan motivasi.
15. Seluruh Civitas Akademika Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi dukungan, motivasi serta ilmu selama masa studi peneliti.
16. Pihak lain yang membantu dalam proses pelaksanaan dan penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun akan selalu terbuka. Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, Juli 2024
Penyusun,

Dean Dwi Lestari



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.5.1 Tujuan Umum	5
1.5.2 Tujuan Khusus	5
1.6 Kegunaan Penelitian	6
1.6.1 Secara Teoritis	6
1.6.2 Secara Praktis	6
BAB II KERANGKA TEORITIK	7
2.1 Kerangka Teoritik	7
2.1.1 Teori Kepuasan Pengunjung	7
2.1.1.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung	8
2.1.1.2 Metode Pengukur Kepuasan Pengunjung	9
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pengunjung.....	11
2.1.1.4 Tipe-Tipe Kepuasan Pengunjung	12
2.1.1.5 Hubungan Pengunjung dan Kepuasan	14
2.1.1.6 Kepuasan Pengunjung dan Evaluasi Promosi	17
2.1.2 Perilaku Konsumen	18
2.1.3 Kasepuhan Sinar Resmi	20
2.1.3.1 Sejarah dan Budaya Kasepuhan	22
2.1.3.2 Kasepuhan Ciptagelar	23
2.1.3.3 Pewarisan Kasepuhan	25
2.1.3.4 Pewarisan Jabatan Kasepuhan	27
2.1.3.5 Budaya Kasepuhan dan <i>Seren Taun</i>	30
2.1.4 Teori Upacara Adat	33
2.1.4.1 Upacara Adat <i>Seren Taun</i>	34
2.1.4.2 Tradisi <i>Seren Taun</i>	38
2.1.4.3 Popularitas <i>Seren Taun</i>	42
2.1.5 Pariwisata Budaya	44

2.1.6	Teori <i>Meeting, Incentive, Conference</i> dan <i>Exhibition</i>	48
2.1.6.1	<i>Meeting, Incentive, Conference</i> dan <i>Exhibition</i>	49
2.1.6.2	Integrasi MICE dalam <i>Seren Taun</i>	51
2.1.6.3	Pendekatan MICE dalam <i>Seren Taun</i>	52
2.2	Penelitian yang Relevan	54
2.3	Kerangka Berpikir	59
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1	Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian	61
3.1.1	Tempat Penelitian	61
3.1.2	Waktu Penelitian	62
3.1.3	Subjek Penelitian	62
3.2	Metode dan Rancangan Penelitian	63
3.2.1	Metode Penelitian	63
3.2.2	Rancangan Penelitian	64
3.3	Data dan Sumber Data Penelitian	65
3.3.1	Data Penelitian	65
3.3.2	Sumber Data Penelitian	66
3.4	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	66
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	66
3.4.2	Prosedur Pengambilan Data	67
3.5	Prosedur Analisis Data	68
3.6	Pemeriksaan Keabsahan Data	71
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1	Hasil Penelitian	73
4.1.1	Profil Informan	73
4.1.1.1	Informan Primer 1 ANP	73
4.1.1.2	Informan Primer 2 MDW	73
4.1.1.3	Informan Primer 3 RAP	74
4.1.1.4	Informan Primer 4 SRA	75
4.1.1.5	Informan Primer 5 BUS	75
4.1.1.6	Informan Sekunder 1 ASN	76
4.1.1.7	Informan Sekunder 2 SKN	77
4.1.1.8	Informan Sekunder 3 DSU	77
4.1.2	Upacara Adat <i>Seren Taun</i>	78
4.1.3	Indikator Kepuasan Pengunjung	84
4.1.3.1	<i>Expectation</i>	84
4.1.3.2	<i>Performance</i>	87
4.1.3.3	<i>Comparison</i>	90
4.1.3.4	<i>Confirmation/Disconfirmation</i>	94
4.1.4	Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung	97
4.1.4.1	Kualitas Acara	97
4.1.4.2	Kualitas Pelayanan	101
4.1.4.3	Keadaan Emosional	104
4.1.4.4	Kemudahan	108
4.2	Pembahasan	110
4.2.1	Upacara Adat <i>Seren Taun</i>	110

4.2.2 Indikator Kepuasan Pengunjung	112
4.2.2.1 <i>Expectation</i>	112
4.2.2.2 <i>Performance</i>	113
4.2.2.3 <i>Comparison</i>	114
4.2.2.4 <i>Confirmation/Disconfirmation</i>	115
4.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung	117
4.2.3.1 Kualitas Acara	117
4.2.3.2 Kualitas Pelayanan	118
4.2.3.3 Keadaan Emosional	119
4.2.3.4 Kemudahan	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	334

