

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP  
KUALITAS SARANA DAN PRASARANA DI ATLANTIS  
WATER ADVENTURES**



*Intelligentia - Dignitas*

**DINDA ILFI FARIHATI**

**1605619042**

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

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2025**

## LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
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 : Dinda Ifi Farihati  
NIM : 1605619042  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan/Olahraga Rekreasi  
Alamat email : dindailfifar@gmail.com / solinulata@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 Sarana dan Prasarana di Atlantis Water  
Adventures.

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.






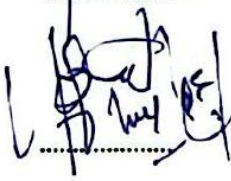

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 12 Februari 2025

Penulis

( Dinda Ifi Farihati )  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR PENGESAHAN

| Nama   | Tanda Tangan   | Tanggal   |                |
|--|--|---|----------------|
| <b>Pembimbing I</b><br><u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u><br>NIP. 19711219 200501 1 001   |  | 03/2025<br>/02  |                |
| <b>Pembimbing II</b><br><u>Prof. Dr. Abdul Sukur, M.Si</u><br>NIP. 19691130 200003 1 001 |  | 31/2025<br>/01  |                |
| Nama   | Jabatan  | Tanda Tangan  | Tanggal        |
| 1. <u>Muhamad Arif, M.Pd</u><br>NIDN/NIDK. 0023028304                                    | Ketua Sidang   |   | 12/2025<br>/02 |
| 2. <u>Drs. Iwan Barata, M.Pd</u><br>NIP. 19680309 200112 1 001                           | Sekretaris   |   | 03/2025<br>/02 |
| 3. <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u><br>NIP. 19711219 200501 1 001                       | Anggota  |   | 03/2025<br>/02 |
| 4. <u>Prof. Dr. Abdul Sukur, M.Si</u><br>NIP. 19691130 200003 1 001                      | Anggota  |   | 31/2025<br>/01 |
| 5. <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u><br>NIP. 19740909 200312 1 001                            | Anggota  |  | 06/2025<br>/02 |

Tanggal lulus : 20 Januari 2025

## LEMBAR PERSEMBAHAN

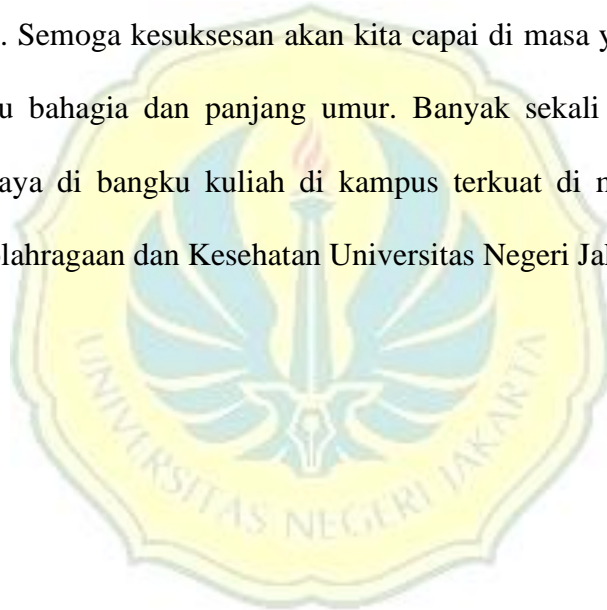
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga penelitian skripsi ini dapat berguna untuk banyak kalangan yang membaca.

Penyelesaian skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya, ibu saya yang sangat saya cintai Siti Jaronah, serta kaka saya Melfia Risti Syahbana yang telah mendoakan, memberikan dukungan, dan memberikan motivasi dalam mengerjakan skripsi hingga selesai. Tidak lupa juga dengan Papah saya Hari Syahbana.

Terimakasih saya ucapkan kepada Bapak/Ibu dosen, Universitas Negeri Jakarta Ibu Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, S.Pd, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta, bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing I, bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik, bapak Hartman Nugraha, M.Pd selaku dosen validasi, yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran dan bimbingan sampai penulisan skripsi ini selesai.

Terimakasih saya ucapkan kepada teman baik saya yang sudah tenang di alam sana almh. Eliza Nurul Kamila terimakasih banyak untuk kenangan dan motivasi tanpa adanya dukungan semangat yang sampai saat ini saya terus bersemangat,

teman-teman terdekat saya sejak SMP yang sampai saat ini masih berteman Echa, Ardis, Laras, Dita. Terimakasih untuk kakak – kaka Suku Dinas Pemuda Olahraga Jakarta Timur ka Nur dan ka Mayang. Terimakasih saya ucapkan juga kepada teman-teman terdekat kuliah saya di FIKK UNJ Sarah Dzikra, Adinda Wulandari, Jibag, Idung, Ahmar, Bagus, Adam, Galang, Veren, Diana, Bilkis, Savira, Maria, Anissa Utami, regay, apipah, meong, lintika, mpah, ocit, ade, brian, jiah, pina, nisa, selpia, ka gita, ka pero, ka rossi, ka zah serta temen – temen KOP Cricket UNJ, Yang selalu mendukung dan selalu ada disaat saya dalam kesulitan maupun disaat dalam kesenangan. Semoga kesuksesan akan kita capai di masa yang akan datang semoga kita selalu bahagia dan panjang umur. Banyak sekali perjalanan yang mewarnai kisah saya di bangku kuliah di kampus terkuat di muka bumi yaitu Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta.



*Intelligentia - Dignitas*



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkangelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun diperguruan 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, 20 Januari 2025

Yang Menyatakan,



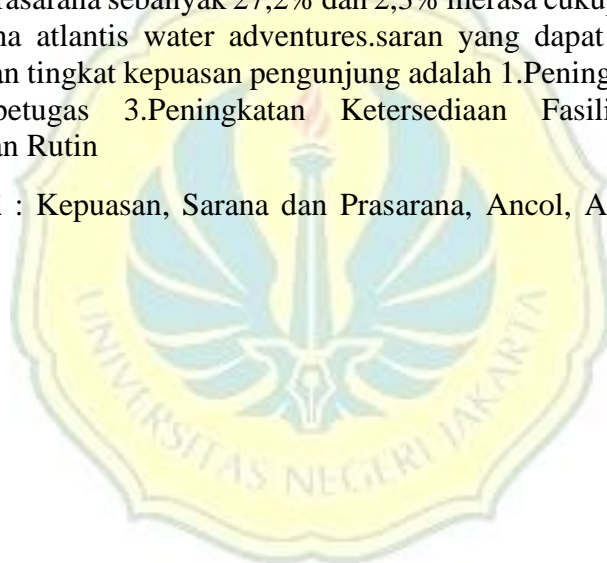
Dinda Ilfi Farihati  
NIM. 1605619042

# TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS SARANA DAN PRASARANA DI ATLANTIS WATER ADVENTURES

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas sarana dan prasarana di atlantis water adventures. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik atau fenomena dari suatu populasi atau sampel yang diteliti dengan menggunakan data numerik. Data yang dikumpulkan dalam bentuk angka kemudian dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran umum tentang fenomena yang sedang diteliti dan dilakukan melalui lembar kuesioner angket. Pada penelitian ini sarana dan prasarana pada atlantis water adventure memiliki rata-rata Tingkat kepuasan sebanyak 70,5% yang merasa puas atas sarana dan prasarana yang diberikan oleh tim atlantis kepada pengunjung dan rata-rata ketidakpuasan para pengunjung atlantis terhadap sarana dan prasarana sebanyak 27,2% dan 2,3% merasa cukup terhadap sarana dan prasarana atlantis water adventures. Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung adalah 1. Peningkatan Fasilitas 2. Pelatihan petugas 3. Peningkatan Ketersediaan Fasilitas Pendukung 4. Pemantauan Rutin

**Kata Kunci** : Kepuasan, Sarana dan Prasarana, Ancol, Atlantis Water Adventures



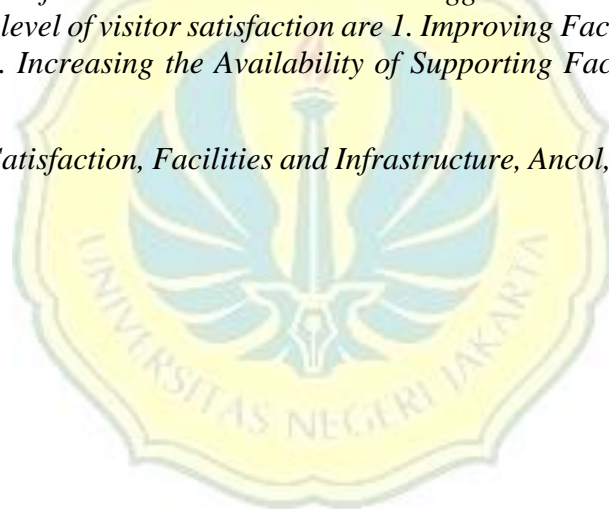
*Intelligentia - Dignitas*

# **VISITOR SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE QUALITY OF FACILITIES AND INFRASTRUCTURE AT ATLANTIS WATER ADVENTURES**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of satisfaction with the quality of facilities and infrastructure at Atlantis Water Adventures. This study uses a quantitative descriptive method that aims to describe the characteristics or phenomena of a population or sample studied using numerical data. The data collected in the form of numbers is then analyzed statistically to provide an overview of the phenomenon being studied and is carried out through a questionnaire sheet. In this study, the facilities and infrastructure at Atlantis Water Adventure have an average level of satisfaction of 70.5% who are satisfied with the facilities and infrastructure provided by the Atlantis team to visitors and the average dissatisfaction of Atlantis visitors with the facilities and infrastructure is 27.2% and 2.3% feel sufficient with the facilities and infrastructure of Atlantis Water Adventures. Suggestions that can be given to increase the level of visitor satisfaction are 1. Improving Facilities 2. Training of officers 3. Increasing the Availability of Supporting Facilities 4. Routine Monitoring*

**Keywords:** *Satisfaction, Facilities and Infrastructure, Ancol, Atlantis Water Adventures*



*Intelligentia - Dignitas*



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan inayah-Nya. Hanya karena kekuatan dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Sarana Dan Prasarana Di Atlantis Water Adventures**. Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada **Ibu Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, S.Pd, M.Pd** Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Kesehatan UNJ, **Bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si** Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi Universitas Negeri Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing I, **Bapak Prof. Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si** Dosen Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik, **Bapak Hartman Nugraha, M.Pd** Dosen UNJ yang memvalidasi instrumen penelitian, **Bapak Murtala Human capital Development Division PT. Pembangunan Jaya Ancol, TBK, Bapak Roni Manager Atlantis water Adventures**, Ibu Siti Jaronah dan Bapak Hari Syahbana orang tua tercinta serta keluarga Penulis yang tidak pernah lelah memotivasi saya untuk selalu berjuang dan selalu mendoakan setiap perjalanan hidup saya. Teman teman Fakultas Ilmu Keolahragaan angkatan 2019, teman-teman seperjuangan dari awal mengiringi langkah penulis dalam penulisan skripsi ini. Seluruh pihak serta orang-orang yang terlibat didalam perjalanan hidup penulis sampai saat ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Jakarta, 20 Januari 2025

DND

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....            | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....           | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....      | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                     | <b>vi</b>   |
| <b>KATAPENGANTAR</b> .....                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                 | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I</b> .....                        | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....           | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....             | 5           |
| C. Pembatasan Masalah .....               | 5           |
| D. Perumusan Masalah.....                 | 5           |
| E. Kegunaan Penelitian .....              | 5           |
| <b>BAB II</b> .....                       | <b>8</b>    |
| <b>KAJIAN TEORETIK</b> .....              | <b>8</b>    |
| A. Deskripsi Konseptual.....              | 8           |
| 1. Hakikat Kepuasan.....                  | 8           |
| 2. Kualitas.....                          | 13          |
| 3. Sarana dan Prasarana .....             | 18          |
| 4. Ancol .....                            | 20          |
| 5. <i>Atlantis Water Adventures</i> ..... | 20          |
| B. Kerangka Berfikir.....                 | 21          |
| <b>BAB III</b> .....                      | <b>23</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....            | <b>23</b>   |
| A. Tujuan Penelitian .....                | 23          |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....      | 23          |
| C. Metode Penelitian.....                 | 24          |

|   |            |
|---|------------|
| D. Populasi dan Sampel .....                  | 24         |
| 1. Populasi Penelitian .....                  | 24         |
| 2. Sampel Penelitian .....                    | 25         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....               | 25         |
| 1. Instrumen Penelitian.....                  | 26         |
| 2. Teknik Pengumpulan Data.....               | 29         |
| F. Teknik Analisis Data.....                  | 30         |
| G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas ..... | 30         |
| 1. Uji Validitas.....                         | 30         |
| 2. Uji Reliabilitas.....                      | 33         |
| <b>BAB IV .....</b>                           | <b>34</b>  |
| <b>PEMBAHASAN.....</b>                        | <b>34</b>  |
| A. DESKRIPSI DATA.....                        | 34         |
| B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....           | 71         |
| <b>BAB V.....</b>                             | <b>72</b>  |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>              | <b>72</b>  |
| A. Kesimpulan.....                            | 72         |
| B. Saran.....                                 | 73         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                    | <b>75</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                          | <b>75</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>              | <b>106</b> |

*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Angket.....   | 27 |
| Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian (uji coba) .....  | 28 |
| Tabel 3. 3 Hasil Uji Coba Angket di Kolam Renang Venetian Water Carnaval<br>Bekasi .....                              | 31 |
| Tabel 3. 4 Kisi – Kisi Instrumen Setelah Uji Coba.....  | 32 |
| Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas .....   | 34 |
| Tabel 4. 1 Rambu–rambu petunjuk menuju lokasi parkir yang mudah .....   | 34 |
| Tabel 4. 2 Lokasi parkir yang memadai untuk kendaraan pengunjung .....  | 36 |
| Tabel 4. 3 Lokasi Drop point yang strategis dan memudahkan pengunjung .....   | 37 |
| Tabel 4. 4 histogram kemudahan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dari<br>petugas.....                          | 39 |
| Tabel 4. 5 Wahana seluncuran yang aman untuk anak – anak.....   | 40 |
| Tabel 4. 6 histogram Informasi penting selalu diberitahukan oleh petugas.....   | 42 |
| Tabel 4. 7 Tersedianya tempat penyewaan ban pelampung .....   | 43 |
| Tabel 4. 8 Area Foodcourt mudah untuk dijangkau.....  | 45 |
| Tabel 4. 9 tersedia fasilitas kursi roda kepada pengunjung yang membutuhkan ...                                       | 46 |
| Tabel 4. 10 Tata letak meja, kursi, dan tenant makanan yang tertata rapih .....                                       | 48 |
| Tabel 4. 11 Ketersediaan ban pelampung dengan jumlah yang cukup .....   | 49 |
| Tabel 4. 12 Akses menuju tangga wahana seluncuran masih layak untuk<br>digunakan .....                                | 51 |
| Tabel 4. 13 Ban pelampung yang tersedia masih layak untuk digunakan .....   | 52 |
| Tabel 4. 14 Pakaian renang yang tersedia masih layak untuk digunakan .....  | 54 |
| Tabel 4. 15 Loker yang layak untuk digunakan.....   | 55 |
| Tabel 4. 16 Aliran air dikamar bilas mencukupi .....  | 57 |
| Tabel 4. 17 Petugas siap dan tanggap untuk memberikan barang penyewaan<br>seperti ban pelampung dan baju renang ..... | 58 |
| Tabel 4. 18 Petugas menghimbau dengan baik jika ada pengunjung yang tidak<br>mengenakan pakaian renang .....          | 60 |
| Tabel 4. 19 Jumlah pohon rindang yang mengelilingi kolam renang rapih dan<br>rimbun .....                             | 61 |
| Tabel 4. 20 kebersihan di lingkungan kolam renang.....  | 63 |
| Tabel 4. 21 menyediakan wahana seluncuran yang menarik untuk dinikmati para<br>pengunjung .....                       | 64 |
| Tabel 4. 22 tersedianya took merchandise dengan harga yang terjangkau .....   | 66 |
| Tabel 4. 23 harga sewa ban yang terjangkau .....  | 67 |
| Tabel 4. 24 tenant makanan yang bervariasi.....   | 69 |
| Tabel 4. 25 harga makanan di foodcourt yang terjangkau .....  | 70 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir .....  | 22 |
| Gambar 4. 1 Grafik histogram Rambu–rambu petunjuk menuju lokasi parkir yang mudah .....  | 35 |
| Gambar 4. 2 Grafik histogram lokasi parkir yang memadai untuk kendaraan pengunjung .....   | 36 |
| Gambar 4. 3 Grafik histogram lokasi Drop point yang strategis dan memudahkan pengunjung .....  | 38 |
| Gambar 4. 4 Grafik histogram kemudahan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dari petugas.....                                    | 39 |
| Gambar 4. 5 Grafik histogram wahana seluncuran yang aman untuk anak – anak .....   | 41 |
| Gambar 4. 6 Grafik histogram Informasi penting selalu diberitahukan oleh petugas.....  | 42 |
| Gambar 4. 7 Grafik Histogram tersedianya tempat penyewaan ban pelampung... ..  | 44 |
| Gambar 4. 8 Grafik histogram area foodcourt mudah untuk dijangkau .....  | 45 |
| Gambar 4. 9 Grafik histogram tersedia fasilitas kursi roda kepada pengunjung yang membutuhkan .....                                  | 47 |
| Gambar 4. 10 Grafik histogram tata letak meja, kursi, dan tenant makanan yang tertata rapih.....                                     | 48 |
| Gambar 4. 11 Grafik histogram ketersediaan ban pelampung dengan jumlah yang cukup .....  | 50 |
| Gambar 4. 12 Grafik histogram akses menuju tangga wahana seluncuran masih layak digunakan .....                                      | 51 |
| Gambar 4. 13 Grafik histogram ban pelampung yang tersedia masih layak untuk digunakan .....  | 53 |
| Gambar 4. 14 Grafik histogram pakaian renang yang tersedia masih layak untuk digunakan .....   | 54 |
| Gambar 4. 15 Grafik histogram loker yang layak untuk digunakan.....  | 56 |
| Gambar 4. 16 Grafik histogram Aliran air dikamar bilas mencukupi .....   | 57 |
| Gambar 4. 17 Grafik histogram petugas siap dan tanggap untuk memberikan barang penyewaan seperti ban pelampung dan baju renang ..... | 59 |
| Gambar 4. 18 Grafik histogram petugas menghibau dengan baik jika ada pengunjung yang tidak mengenakan pakaian renang .....           | 60 |
| Gambar 4. 19 Grafik histogram jumlah pohon rindang yang mengelilingi kolam .....   | 62 |
| Gambar 4. 20 Grafik histogram kebersihan di lingkungan kolam renang.....   | 63 |
| Gambar 4. 21 Grafik histogram menyediakan wahana seluncuran yang menarik untuk dinikmati para pengunjung .....                       | 65 |
| Gambar 4. 22 Grafik histogram tersedianya toko merchandise dengan harga yang terjangkau .....  | 66 |



|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 23 grafik histogram harga sewa ban yang terjangkau.....  | 68 |
| Gambar 4. 24 Grafik histogram tenant makanan yang bervariasi ..... | 69 |
| Gambar 4. 25 Grafik histogram tenant makanan yang bervariasi ..... | 71 |



*Intelligentia - Dignitas*