

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK  
WISATA *RAINBOW LAKE* MARAKASH BEKASI SEBAGAI  
WISATA OLAHRAGA REKREASI**



**MUHAMMAD RIFAI MA'ARIF**




**1605620075**

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

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

**2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal	
<b>Pembimbing I</b>			
<u>Masnur Ali, M.Pd</u> NIP. 199209012019031014		05-02-2025	
<b>Pembimbing II</b>			
<u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u> NIP. 197112192005011001		06-02-2025	
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Drs. Zulham, M.Si</u> NIP. 197203022005011002	Ketua Sidang		07-02-2025
<u>Prof. Dr. Sri Nuraini, M.Pd</u> NIP. 196707301993032001	Sekretaris		04-02-2025
<u>Masnur Ali, M.Pd</u> NIP. 199209012019031014	Anggota		05-02-2025
<u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u> NIP. 197112192005011001	Anggota		06-02-2025
<u>Dra. Aryati, M.Pd., M.Ed</u> NIDK. 8973710021	Anggota		03-02-2025

Tanggal Lulus : Jum'at, 24 Januari 2025



*Intelligentia - Dignitas*

## 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, 01 Januari 2025

Yang Menyatakan

*Intelligentia - D*



Muhammad Rifai Ma'arif  
NIM. 1605620075

# **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA *RAINBOW LAKE* MARAKASH BEKASI SEBAGAI WISATA OLAHRAGA REKREASI**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata *Rainbow Lake* Marakash Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober hingga Desember yang berlokasi di Jl. Marakash Square, Bahagia, Kec. Babelan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17610. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung *Rainbow Lake* Marakash Bekasi berjumlah 100 responden. Validasi instrumen menggunakan Korelasi Product Moment dari keseluruhan 30 butir pernyataan pengukuran tingkat kinerja terdapat 3 butir pernyataan unvalid atau tidak absah sehingga dari keseluruhan diperoleh total 27 butir pernyataan valid atau absah sedangkan Reliabilitasnya menggunakan rumus Alpha Cronbach diperoleh Koefisien reliabilitas pengukuran tingkat kinerja = 0,915. Analisis data menggunakan hasil dari jumlah skor skala likert kepuasan pengunjung, dan hasil kesimpulan penelitian tingkat kepuasan pengunjung di *Rainbow Lake* marakash bekasi pada dimensi *Responsiveness* 78,08%, dimensi *Reliability* 78,88%, dimensi *Tangibles* 78,28%, dimensi *Assurance* 79,07%, dan dimensi *Empathy* 78,01%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pengunjung, Objek Wisata *Rainbow Lake*.

*Intelligentia - Dignitas*

***ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AT RAINBOW LAKE  
MARAKASH BEKASI AS A RECREATIONAL SPORTS TOURISM  
DESTINATION***

**ABSTRACT**

*This study aims to determine how service quality affects visitor satisfaction at Rainbow Lake Marakash Bekasi. The research was conducted from October to December at Jl. Marakash Square, Bahagia, Babelan District, Bekasi, West Java 17610. This study used a descriptive quantitative research method with a survey technique. Data collection was done using questionnaires. The sample consisted of 100 visitors to Rainbow Lake Marakash Bekasi. The instrument validation was done using the Product Moment Correlation, and from 30 questionnaire statements, 3 were found to be invalid, leaving 27 valid statements. The reliability was tested using the Cronbach's Alpha formula, which resulted in a reliability coefficient of 0.915 for the performance measurement. Data analysis was conducted using the Likert scale satisfaction scores. The results of the study showed the following satisfaction levels: Responsiveness 78.08%, Reliability 78.88%, Tangibles 78.28%, Assurance 79.07%, and Empathy 78.01%.*

**Keywords:** *Service Quality, Visitor Satisfaction Level, RAINBOW LAKE Tourist Destination.*

*Intelligentia - Dignitas*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS 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 : Muhammad Rifai Maruf  
NIM : 1605620075  
Fakultas/Prodi : Fakultas ilmu keolahragaan dan kesehatan/Olahraga rekreasi  
Alamat email : Mrifaimaruf@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 Pada Objek Wisata  
Rainbow Lake Marakash Bekasi Sebagai Wisata Olahraga Rekreasi

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

Penulis

(  )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas ridho dan karunia-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata *Rainbow Lake* Marakash Sebagai Wisata Olahraga Rekreasi untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi serta dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Ibu **Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, M.Pd.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta, serta Bapak **Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si.**, selaku Ketua Program Studi Olahraga Rekreasi sekaligus Dosen Pembimbing Dua. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak **Masnur Ali, M.Pd.**, selaku Dosen Pembimbing Satu dan Pembimbing Akademik, yang telah dengan sabar membimbing serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses penyusunan skripsi ini. Ibu **Dra Aryati, M.Pd.** selaku Dosen Ahli Psikologi Olahraga, Bapak **Hartman Nugraha, M.Pd.** selaku Dosen Ahli Olahraga Rekreasi, Bapak **Dr. Abdul Kholik, M.Pd** selaku Dosen Ahli Sarana dan Prasarana Olahraga, beserta para dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta, selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada **Pengelola Rainbow Lake Marakash Bekasi** atas izin yang diberikan dalam

memperoleh data penelitian. Rasa syukur dan terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada Mamah, Papah, dan seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, maupun material. Tak lupa, terima kasih kepada teman-teman Olahraga Rekreasi, Klub Olahraga Prestasi Renang Universitas Negeri Jakarta, serta sahabat-sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua amal baik kepada Bapak, Ibu, dan semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan maupun dari isinya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca. Terima kasih yang sangat luar biasa penulis ucapkan, Salam Olahraga Jaya !

Jakarta, 01 Januari 2025

Yang menyatakan

MRM

*Intelligentia - Dignitas*



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>11</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	11
1. Kepuasan Pengunjung.....	11
2. Kualitas Pelayanan .....	17
3. Wisata Rekreasi.....	20
4. <i>Rainbow Lake</i> Marakash Bekasi .....	24
B. 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 .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	35

H. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Data.....	38
B. Pembahasan.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Implikasi.....	63
C. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>



*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Pengunjung Pembeli Tiket <i>Rainbow Lake</i> Marakash.....	27
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir.....	28
Tabel 3. 1 Skala Likert Pengukuran Kinerja.....	33
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen.....	33
Tabel 3. 3 Analisis Data .....	37
Tabel 4. 1 Interpretasi Data Setiap Dimensi .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan.....	44
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung .....	45
Tabel 4. 7 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	46
Tabel 4. 8 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan ( <i>Reliability</i> )..	49
Tabel 4. 9 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )..	52
Tabel 4. 10 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ..	55
Tabel 4. 11 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Empati ( <i>Empathy</i> ).....	58



*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Objek Wisata <i>Rainbow Lake</i> Marakash Bekasi.....	26
Gambar 3. 1 Rumus Korelasi Product Moment.....	35
Gambar 3. 2 Rumus Alpha Cronbach .....	36
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan.....	44
Gambar 4. 5 Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Alasan Berkunjung.....	45
Gambar 4. 6 Hasil Kusioner berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan Pengunjung.....	60



*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Data Kuesioner Uji Coba Validitas .....	69
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....	73
Lampiran 3 Perhitungan Data Uji Validitas Dan Reliabilitas (Kinerja) .....	74
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	75
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	76
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	77
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	78
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	79
Lampiran 9 Data Angket.....	80
Lampiran 10 Tabel Nilai Hasil Skor Keseluruhan Dimensi Pelayanan.....	83
Lampiran 11 Hasil Keseluruhan Perhitungan Nilai Skala Likert Kepuasan Pengunjung.....	85
Lampiran 12 Hasil Perhitungan Nilai Skala Likert Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	87
Lampiran 13 Hasil Perhitungan Nilai Skala Likert Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	89
Lampiran 14 Hasil Perhitungan Nilai Skala Likert Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	91
Lampiran 15 Hasil Perhitungan Nilai Skala Likert Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	93
Lampiran 16 Hasil Perhitungan Nilai Skala Likert Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	95
Lampiran 17 Form Usulan Judul Skripsi .....	97
Lampiran 18 Formulir Usulan Pengajuan Dosen Pembimbing .....	98
Lampiran 19 Surat Tugas Penetapan Dosen Pembimbing I Dan 2 .....	99
Lampiran 20 Lembar Pesetujuan Sidang Skripsi.....	100
Lampiran 21 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas .....	101
Lampiran 22 Surat Balasan Izin Penelitian Dari <i>Rainbow Lake</i> Marakash .....	102
Lampiran 23 Instrumen Validasi Angket Dosen Ahli Dra. Aryati, M.Pd.....	103
Lampiran 24 Instrumen Validasi Angket Dosen Ahli Hartman Nugraha, M.Pd	106
Lampiran 25 Instrumen Validasi Angket Dosen Ahli Abdul Kholik, M.Pd.....	109
Lampiran 26 Dokumentasi Penelitian.....	112