

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP  
PENERAPAN SAPTA PESONA DI PERKAMPUNGAN  
BUDAYA BETAWI SRENGSENG SAWAH JAKARTA  
SELATAN**

**Rizka Hidayanti**

**4315151605**

**Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan (S.Pd)**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

## ABSTRAK

**Rizka Hidayanti. 4315151605. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan.** Skripsi, Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan dan mengetahui indeks kepuasan wisatawan terhadap penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan. Analisis tersebut dapat memudahkan Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi dalam upaya pengembangan dan evaluasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data primer diperoleh melalui pengisian angket dengan 33 item pertanyaan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat lima item yang dianggap sangat penting oleh wisatawan diantaranya adalah: (1) Keamanan dari tindakan pemalakan (termasuk kejelasan biaya retribusi atau biaya masuk dan pengamen), (2) Keberadaan papan petunjuk informasi, (3) Kebersihan kantin atau tempat makan, (4) kebersihan lingkungan di dalam kawasan dan (5) kesehatan sajian makanan dan minuman yang diujakan. Hal itu ditunjukkan dalam kuadran I diagram Kartesius. Tingkat kepuasan wisatawan yang dihasilkan secara keseluruhan sebesar 88%. Nilai tersebut berada pada interval 81% - 100% yang berarti wisatawan merasa “Sangat Puas” terhadap penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Sapta Pesona, Wisatawan, *Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

**Rizka Hidayanti. 4315151605. Tourist Satisfaction Level Against the Implementation of Sapta Pesona in Betawi Cultural Village Srengseng Sawah South Jakarta.** Thesis, Geography Education Study Program, Faculty of Social Sciences, Jakarta State University. 2020

This study aims to analyze the level of tourist satisfaction and find out the tourist satisfaction index on the application of Sapta Pesona in Betawi Cultural Village Srengseng Sawah, South Jakarta. The analysis can facilitate the Betawi Cultural Village Management Unit in developing and evaluating. The method used in this study is a quantitative method with Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis techniques. Primary data obtained through filling out a questionnaire with 33 question items. Based on the results of the study, there are five items that are considered very important by tourists including: (1) Security from illegal logging (including clarity of fees or entrance fees and buskers), (2) The existence of information signboards, (3) Canteen or site hygiene food, (4) cleanliness of the environment in the area and (5) health of the food and beverage offerings being sold. This is shown in quadrant I of the Cartesian diagram. The level of tourist satisfaction generated overall by 88%. This value is at an interval of 81% - 100% which means that tourists feel "Very Satisfied" with the application of Sapta Enchantment in the Betawi Cultural Village of Srengseng Sawah, South Jakarta.

**Keywords:** Satisfaction, Enchantment, Tourist, Importance Performance Analysis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Aris Munandar, M.Si</u> NIP. 197708022005011003 Ketua		21 Agustus 2020
2	<u>Dra. Dwi Sukanti Lestariningsih, M.Si</u> NIP. 195810251983032003 Sekretaris		21 Agustus 2020
3	<u>Prof. Ahman Sya, M.Pd</u> NIP. 195806121983031004 Penguji Ahli		14 Agustus 2020
4	<u>Dr. Oot Hotimah, M.Si</u> NIP. 197406042002122001 Dosen Pembimbing I		19 Agustus 2020
5	<u>Drs. Suhardjo, M.Pd</u> NIP. 195701301984031005 Dosen Pembimbing II		18 Agustus 2020

Tanggal Lulus : 05 Agustus 2020

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Hidayanti  
NIM : 4315151605  
Program Studi : Pendidikan Geografi  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Universitas : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi ini yang berjudul "Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Skripsi ini murni gagasan dan hasil penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak manapun kecuali arahan dari dosen pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah tercantum dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima dan menghormati segala konsekuensi akademis yang diberikan Universitas Negeri Jakarta.

Jaka:    
METERAI  
TEMPEL  
D9AAHF357603481  
6000  
DINAS PERKAMPUNGAN  
PELAKSANAAN  
4315151605

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Seberat apapun masalahmu, yakinlah dengan hanya mengingat Allah hati akan terasa tenang. **Berusaha dan berdoa**. Karena sesungguhnya tidak ada daya dan upaya kecuali atas pertolongan Allah Azza Wajalla”

My Success is only by Allah. – (Q.S Huud: 88)

**Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah. – (Q.S Huud: 88)**

So let not this present life deceive you. – (Q.S Fatir: 5)

**Dan jangan sekali-kali membiarkan kehidupan di dunia ini memperdayakan kamu. – (Q.S Fatir: 5)**

Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kedua orang tua saya

Terimakasih tak terhingga atas do'a dan kasih sayangnya

Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan ridhonya

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, karena berkat rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan tidak akan selesai tanpa perhatian, saran, kritik, arahan serta kesabaran dosen pembimbing meskipun dengan bimbingan jarak jauh karena adanya wabah Co-19 yang menguji bangsa ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Ibu Dr. Oot Hotimah, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing pertama, dan Bapak Drs. Suhardjo, M.Pd selaku dosen pembimbing kedua. Dalam kesempatan ini peneliti juga sampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Umasih, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Aris Munandar, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Muhammad Zid, M.Si selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti.
5. Bapak Dian Muhiyar, S.H, Ibu Zakiyah, Kak Mira Mardianza,S.T, selaku orang tua dan kakak peneliti yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungannya kepada peneliti hingga detik ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan mempersembahkan gelar Sarjana untuk mama dan papa.

6. Ibu Rofiqoh selaku Kepala Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi (UPK PBB) atas pemberian izin peneliti untuk melaksanakan riset di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan serta para petugas UPK PBB yang telah membantu memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan Geografi angkatan 2015 yang saling support dan membantu semasa perkuliahan hingga tugas akhir, meskipun tidak dapat lulus secara bersamaan namun doa dan dukungan itu selalu kebersamai.
8. Keluarga besar Resimen Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu-persatu tanpa mengurangi rasa hormat, yang telah memberikan banyak pelajaran berharga yang tidak dapat peneliti temukan di dalam kelas kuliah.
9. Maudy Nuryani dan Suci Tazkiyah sebagai sahabat dari peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan semangatnya kepada peneliti untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Kak Ahmad Muzhoffar,S.H yang menjadi salah satu motivasi terbesar peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih telah menjadi pengingat, penyemangat, dan penghibur di waktu susah maupun senang.

Serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik kepada seluruh pihak yang membantu. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengharapakan kritik dan saran yang membangun. Semoga kebaikan dan keberkahan tersampaikan kepada kita semua.

Jakarta, Juni 2020

Peneliti



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembatasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Deskripsi Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Hakikat Kepariwisata.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Hakikat Sapta Pesona.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Hakikat Perkampungan Budaya Betawi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Penelitian Relevan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Berpikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Alur Kerangka Berpikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODOLOGI PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

D.	Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Data Primer.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Data Sekunder.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G.	Teknik Analisis dan Pengolahan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H.	Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> <b>Error! Bookmark not defined.</b>		
A.	Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Analisis Kepentingan dan Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>		
C.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Kepuasan Wisatawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Indeks Kepuasan Wisatawan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>		
A.	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



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 : Rizka Hidayanti  
Fakultas/Prodi : 4315151605  
Alamat email : [Hidarizka18@gmail.com](mailto:Hidarizka18@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 Wisatawan terhadap Penerapan Sapa Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan

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 Agustus 2020

Penulis

( Rizka Hidayanti )  
NIM. 4315151605