

**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP FASILITAS TAMAN WISATA ALAM
MANGROVE ANGKE KAPUK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknik**



AMALIA ISMI DUATI

1172004002

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Amalia Ismi Duati

NIM : 172004002

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Februari 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Amalia Ismi Duati
NIM : 1172004002
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Penilaian Tingkat Kepuasan Wisatawan
Terhadap Fasilitas Taman Wisata Alam
Mangrove Angke Kapuk

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam mengikuti sidang tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Fatin Adriati S.T., M.T., IPP.

()

Pembahas 1 : Ade Asmi, S.T., M.Sc., Ph.D.

()

Pembahas 2 : Budianto Ontowirjo, Ir., M.Sc., Ph.D.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Februari 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada ALLAH SWT atas segala berkah dan Rahmat-Nya yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penilaian Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tugas akhir, yaitu kepada :

1. Allah SWT, oleh karena-Nya telah memberikan penulis kesempatan dalam menulis serta menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
4. Ibu Fatin Adriati ST. MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie .
5. Bapak Dr.Ir. Ade Asmi., St., MSc., IPM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan saran selama penulis berada diperguruan.
6. Ibu Fatin Adriati ST. MT selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan motivasi, bantuan, bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu pengetahuan di bidang teknik sipil sehingga penulis dapat Menyusun tugas akhir ini.
8. Terimakasih untuk Tasya, Destya, Ica, Febi, Una, Frischananda, Ulfah, Sandra, Ariyana, Riva dan Ruva yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam proses pengerjaan tugas akhir.

9. Kiki Sundari yang selalu memberikan semangat, motivasi serta membantu penulis saat penulis melakukan penelitian.
10. Terimakasih kepada seluruh anggota EXO, NCT, STRAY KIDS, TREASURE dan MASHIHO yang karya-karyanya selalu menemani penulis saat mengerjakan skripsi.

Bekasi, Januari 2024

Penulis,

Amalia Ismi Duati

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Ismi Duati
NIM : 1172004002
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS TAMAN WISATA ALAM MANGROVE ANGKE KAPUK

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmediakan atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 23 Februari 2024

Yang menyatakan



(Amalia Ismi Duati)

PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS TAMAN WISATA ALAM MANGROVE ANGKE KAPUK

Amalia Ismi Duati¹

ABSTRAK

Setiap destinasi wisata harus memiliki fasilitas yang lengkap, untuk meningkatkan kualitas daya tarik dan kualitas pelayanan. Persepsi wisatawan dalam mengonsumsi produk dan jasa selama wisatawan berkunjung ke beberapa destinasi dapat dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, daya tarik wisata dan pelayanan di masing-masing destinasi. Tolak ukur kepuasan wisatawan berkunjung ke suatu destinasi wisata dapat bergantung dari daya tarik wisata dan fasilitas layanan yang ada di destinasi tersebut. Taman Wisata Alam (TWA) Mangrove Angke Kapuk, adalah salah satu destinasi wisata alam yang berada di DKI Jakarta. TWA Mangrove Angke Kapuk berperan sebagai konservasi alam, pariwisata, dan rekreasi alam, bahkan sebagai sarana edukasi bagi masyarakat di DKI Jakarta dan wisatawan dari daerah lain. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui fasilitas, kondisi fasilitas, dan tingkat kepuasan wisatawan di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik non-probability sampling dan teknik purposive sampling yang melibatkan 100 orang responden . Penelitian ini menggunakan pendekatan *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)* dan olah data dengan menggunakan SPSS. Hasil observasi terhadap kondisi fasilitas di TWA Mangrove Angke Kapuk mendapati beberapa fasilitas dengan kondisi yang masih bagus, dan terdapat pula terdapat fasilitas dengan tingkat kerusakan ringan. Dari hasil penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 86.72% yang termasuk kedalam kategori sangat baik, namun masih terdapat 13.28% pengunjung masih merasa kualitas pada fasilitas yang tersedia belum sesuai ekspektasi mereka. Adapun hasil dari analisis tingkat kepuasan dengan *metode customer satisfaction index (CSI)* mendapatkan nilai indeks kepuasan sebesar 0.748, artinya pengunjung merasa puas terhadap fasilitas yang ada di TWA Mangrove Angke Kapuk. Namun, pengelola masih perlu memperhatikan atau meningkatkan perbaikannya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kata kunci: tingkat kepuasan wisatawan, fasilitas wisata, Taman Wisata Mangrove Angke Kapuk

¹Mahasiswa Sarjana program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS TAMAN WISATA ALAM MANGROVE ANGKE KAPUK

Amalia Ismi Duati¹

ABSTRACT

Every tourist destination should have complete facilities to improve the quality of attraction and quality of service. Tourists' perceptions of consuming products and services during tourists' visits to several destinations can be influenced by differences in facilities, tourist attractions, and services in each destination. Benchmark for tourist satisfaction when visiting a destination can depend on the tourist attractions and service facilities available at the destination. Angke Kapuk Mangrove Nature Tourism Park, is one of the natural tourist destinations in DKI Jakarta. Angke Kapuk Mangrove TWA plays a role in nature conservation, tourism and natural recreation, and even as a means of education for the people of DKI Jakarta and tourists from other areas. This research aims to determine the facilities, condition of facilities, and level of tourist satisfaction at the Angke Kapuk Mangrove Nature Tourism Park. This research uses quantitative methods with non-probability sampling techniques and purposive sampling techniques involving 100 respondents. This research uses the importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI) approaches and process the data using SPSS. The results of observations of the condition of the facilities at Angke Kapuk Mangrove Nature Tourism Park found several facilities in good condition, and there are also some facilities with a light level of damage. From the results of research using the Importance Performance Analysis (IPA) method, an average conformity level of 86.72% was obtained, which is included in the very good category, however there were still 13.28% of visitors who still felt that the quality of the available facilities did not meet their expectations. The results of the analysis of satisfaction levels using the customer satisfaction index (CSI) method obtained a satisfaction index value of 0.748, meaning that visitors feel satisfied with the facilities at Angke Kapuk Mangrove Nature Tourism Park. However, managers still need to pay attention to or increase improvements to increase visitor satisfaction.

Keywords: *level of tourist satisfaction, tourist facilities, Angke Kapuk Mangrove Tourism Park*

¹Undergraduated Studenr of Civil Engineering Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
UNGKAPAN TERIMA KASIH	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pariwisata.....	5
2.1.1 Pengertian Pariwisata	5
2.2 Taman Wisata Alam	5
2.2.1 Pengertian Taman Wisata Alam.....	5
2.2.2 Karakteristik Taman Wisata Alam	5
2.2.3 Fungsi Taman Wisata Alam	6
2.3 Fasilitas.....	6
2.3.1 Fasilitas Umum.....	6
2.3.2 Fasilitas Pariwisata	7
2.4 Kepuasan Wisatawan.....	7

2.4.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	8
2.4.2 Manfaat Kepuasan Wisatawan	8
2.5 Identifikasi Kondisi Fasilitas	9
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	10
2.6.1 Kuesioner	13
2.6.2 Skala Pengukuran.....	13
2.6.3 Uji Validitas	14
2.6.4 Uji Reliabilitas.....	14
2.6.5 Sampel dan Populasi	15
2.7 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	15
2.8 Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Diagram Alir Penelitian	20
3.2 Pendahuluan	21
3.3 Lokasi Penelitian	21
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV	25
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Analisis Karakteristik Responden	25
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	25
4.1.2 Usia Responden.....	26
4.1.3 Penghasilan Responden	27
4.2 Analisis Uji Instrumen	28
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
4.3 Analisis dan Pembahasan.....	31
4.3.1 Ketersediaan Fasilitas pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk	
31	
4.3.2 Kondisi Fasilitas pada Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.....	44
4.3.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	48
4.3.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	60
BAB V.....	65

KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	12
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	20
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	21
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	25
Gambar 4. 2 Data Usia Responden	26
Gambar 4. 3 Data Penghasilan Responden	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Katergori Nilai Kondisi Bangunan dan Predikatnya.....	9
Tabel 2. 2 Skala Penilaian Kuesioner	13
Tabel 2. 3 Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	17
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	25
Tabel 4. 2 Data Usia Responden	26
Tabel 4. 3 Data Penghasilan Responden	27
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	28
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	29
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	30
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	30
Tabel 4. 8 Ketersediaan Fasilitas di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk	31
Tabel 4. 9 Kondisi Fasilitas di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk....	44
Tabel 4. 10 Bobot Penilaian Tingkat Kinerja.....	48
Tabel 4. 11 Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian	51
Tabel 4. 13 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	53
Tabel 4. 14 Deskripsi Letak Indikator Fasilitas TWA Mangrove Angke Kapuk pada Diagram Kartesius	55
Tabel 4. 15 Nilai MIS dan MSS.....	60
Tabel 4. 16 Nilai Weight Factors	61
Tabel 4. 17 Nilai Weight Score.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Ceklist Ketersediaan Fasilitas 69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... 70