

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
NUSANTARA DITINJAU DARI ASPEK ATRAKSI,
AMENITAS DAN AKSESIBILITAS PARIWISATA
(Studi Kasus pada Objek Wisata Museum Sultan Mahmud
Badaruddin II Kota Palembang)**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Indah Yulia
061440610892**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2018**

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA
DITINJAU DARI ASPEK ATRAKSI, AMENITAS DAN
AKSESIBILITAS PARIWISATA
(Studi Kasus pada Objek Wisata Museum Sultan Mahmud
Badaruddin II Kota Palembang)**



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Indah Yulia
NPM : 0614 4061 0892**

Menyetujui,

**Palembang, Juli 2018
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Esya Alhadi, S.E., M.M
NIP.196309191990032002**

**Lisnini, S.E., M.Si
NIP.195904211989102001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.HumRes.M
NIP. 196008061989101001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Heri Setiawan, S.E., M. A.B
NIP. 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Indah Yulia
N.P.M. : 0614 4061 0892
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Wisatawan Nusantara Ditinjau
Dari Aspek Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas
Pariwisata (Studi Kasus pada Obyek Wisata Museum
Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2018

Penulis,



Indah Yulia

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Indah Yulia
NPM : 0614 4061 0892
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Wisatawan Nusantara Ditinjau Dari Aspek Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pariwisata (Studi Kasus pada Obyek Wisata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi





Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 25 Juli 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Ketua		13/8-2018
2.	<u>Dr. M. Svahirman Yusi, S.E., M.S</u> Anggota		20/8-2018
3.	<u>Ummaryroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		15/8-2018
4.	<u>Divianto, S.E., MM</u> Anggota		18/8-18

MOTTO

***“Vision without execution
is hallucination.”***

Kupersembahkan Untuk:

- *Orang Tuaku Tercinta (Bapak Indra Jaya
Hasan & Ibu Ismayeni)*
- *Kakak dan Adikku Terkasih
(Muhammad Alfie Achdiyat dan
Muhammad Haris)*
- *Teman Seperjuangan 8 BPA Angkatan
2014*
- *Almamater Kebanggaan*

ABSTRAK

Judul Skripsi ini adalah “Tingkat Kepuasan Wisatawan Nusantara Ditinjau Dari Aspek Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pariwisata (Studi Kasus pada Obyek Wisata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap obyek wisata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang ditinjau dari aspek atraksi, amenitas dan aksesibilitas pariwisata. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan kajian pustaka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, dan sampel pada penelitian ini berjumlah 140 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan adalah skala likert dengan analisa rata-rata hitung lalu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap setiap indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ketiga aspek pariwisata berada pada kategori puas dengan masing-masing nilai; variabel atraksi 3,89, variabel amenitas 3,59 dan variabel aksesibilitas 3,96. Meskipun ketiga aspek pariwisata sudah berada pada kategori puas, masih terdapat indikator yang menyatakan ketidakpuasan wisatawan yaitu indikator keamanan pada variabel amenitas. Maka dari itu, pihak pengelola perlu meningkatkan pengawasan disekitar area obyek wisata demi tercapainya rasa aman dan nyaman para wisatawan saat berada disekitar obyek wisata.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pariwisata, Produk Wisata*

ABSTRACT

The title of this thesis is “satisfication level of domestic tourist reviewed from attractions, amenities and accesibilities aspect of tourism (case study at Sultan Mahmud Badaruddin II Museum). The aim of this study was to find out the satisfication level of domestic tourist at Sultan Mahmud Badaruddin II Museum reviewed from attractions, amenities and acesibilities aspect of tourism. This study got all the data through survey and literature review. The population of this study were all visitiors of Sultan Mahmud Badaruddin II Museum and the samples taken 140 people by using incidental sampling. The method of analysis in this study was likert scale and aritmatic mean value then did the validity and the reliability test to all the indicators. In this research showed that all the three aspects were in the satisfied level with each value; attractions 3,89 (satisfied), amenities 3, 59 (satisfied) and accesibilities 3,96 (satisfied). Although all three aspects were in satisfied level, there still an indicator showed the less satisfication level and the indicator was safety, one of the amenities indicators. Therefore, the person or division that worked to manage the museum need to improve the supervision on safety side. It would help the tourist to feel safe and ease when they wandering around the museum.

Keyword: Satisfication, Tourism, Tourist Product

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmatnya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan Nusantara Ditinjau Dari Aspek Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pariwisata (Studi Kasus pada Obyek Wisata Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)”** ini tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis sampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepadasetiappihak yang sudahmendukung baik materil maupun moril kepada Penulis selama berlangsungnya pembuatan skripsi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan nusantara terhadap Museum Sultan Mahmud Badaruddin II yang ditinjau dari aspek atraksi, amenitas dan aksesibilitas pariwisata. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya ketiga aspek tersebut telah memenuhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata. Namun, masih terdapat satu indikator yaitu keamanan yang menunjukkan ketidakpuasan wisatawan. Hal tersebut harus menjadi fokus pengelola kedepannya sehingga wisatawan lebih merasa aman dan nyaman saat berada disekitar Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini, dengan adanya kekurangan tersebut penulis berharap adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk menjadi acuan bagi Penulis dalam melakukan hal yang lebih baik di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengalaman bagi para pembaca khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa mendatang.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Lisnini, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staf Karyawan di Dinas Kebudayaan Kota Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan.
8. Orang tua dan saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
9. Sahabat SMA penulis Indah Apriliani, Riska Dindasari, Sri Ayu Anggun Lestari dan Sri Utami Ningsih.
10. Sahabat dan rekan seperjuangan di bangku perkuliahan Indri Nurillah Sari, Nyimas Tammy Anggraini dan Tiara Eka Lestari.
11. Rekan-rekan Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis 2014/2015 - 2015/2016 dan AISEC UNSRI 2016/2017
12. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis khususnya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan kepada semua pihak yang

tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga semua bantuan yang diberikan secara moril dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis serta menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tingkat Kepuasan	7
2.1.1 Pengukuran Kepuasan	7
2.2 Definisi Pariwisata	8
2.2.1 Jenis-Jenis Pariwisata	9
2.2.2 Produk Wisata	9
2.3. Pengertian Wisatawan	11
2.3.1 Wisatawan Nusantara	12
2.4 Pengertian Museum.....	13
2.4.1 Klasifikasi Museum.....	13
2.4.2 Tugas dan Fungsi Museum	14
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Variabel Penelitian	19
3.4 Varibel Operasional	19
3.5 Sumber Data	21
3.6 Populasi dan Sampel	21

3.7 Metode Analisis Data	22
3.8 Teknik Pengumpulan Data	24
3.9 Teknik Pengujian Instrumen.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	25
4.1.1 Profil Demografi Wisatawan	25
4.1.2 Uji Validitas	28
4.1.3 Uji Reliabilitas	31
4.1.4 Tingkat Kepuasan Wisatawan Nusantara Ditinjau Dari Aspek Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Pariwisata	33
4.2. Pembahasan Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Tahun 2013-2017.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	20
Tabel 3.2 Hasil Klas Interval Kriteria Tingkat Kepuasan.....	23
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	28
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Keunikan Arsitektur Bangunan Museum SMB II.....	33
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Edukasi Wisata Sejarah Museum SMB II	34
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Harga Tiket Masuk Museum SMB II	35
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Tata Letak Koleksi Museum SMB II	36
Tabel 4.7 Rangkuman Nilai Mean dari Indikator Atraksi Pariwisata.....	36
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir Di Museum SMB II	37
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Keamanan di Sekitar Museum SMB II	38
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pilihan Akomodasi Di Sekitar Museum SMB II	39
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Restoran/Rumah Makan Di Sekitar Museum SMB II	39
Tabel 4.12 Rangkuman Nilai Mean dari Indikator Amenitas Pariwisata	40
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kondisi Jalan Menuju Museum SMB II.....	41
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Lokasi Museum SMB II.....	42

Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Transportasi Umum Di Sekitar Museum SMB II	43
Tabel 4.16 Rangkuman Nilai Mean dari Indikator Aksesibilitas Pariwisata	43
Tabel 4.17 Evaluasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Dilihat dari Kesesuaian Harapan Wisatawan	44
Tabel 4.18 Evaluasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Dilihat dari Minat Wisatawan Untuk Berkunjung Kembali	45
Tabel 4.19 Evaluasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Kesiediaan Wisatawan Untuk Merekomendasikan Obyek Wisata	46
Tabel 4.20 Rangkuman Nilai Mean dari Indikator Evaluasi Kepuasan Wisatawan	46
Tabel 4.21 Tabel Skala Pengukuran	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	17
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Usia Responden	25
Gambar 4.2 Asal Daerah Responden	26
Gambar 4.3 Usia Responden	26
Gambar 4.4 Tingkat Pendidikan Responden	27
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Revisi
- Lampiran 3 Lembar Pengesahan Skripsi
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 9 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 10 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Perhitungan Validitas
- Lampiran 12 Perhitungan Reliabilitas
- Lampiran 13 Kuesioner Penelitian