

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PENERAPAN SAPTA PESONA DI TAMAN WISATA KERAJAAN
SRIWIJAYA KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

NAMA

FARINI

NPM

0615 4061 1672

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

2019

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PENERAPAN SAPTA PESONA DI TAMAN WISATA KERAJAAN
SRIWIJAYA KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Farini
061540611672**

Menyetujui,

Palembang, 2019

Pembimbing I,

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec
NIP 197705212006042001**

Pembimbing II,

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Farini
NPM : 0615 4061 1672
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap
Penerapan Sapta Pesona di Taman Kerajaan Sriwijaya Kota
Palembang

Dengan ini menyatakan 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, Juni 2019

Penulis,

Farini



NPM 061540611672

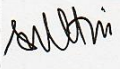
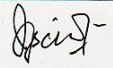
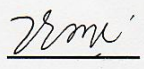
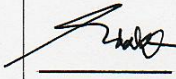
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Farini
NPM : 0615 4061 1672
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Penerapan
 Septa Pesona di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Kota
 Palembang.

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 17 Juli 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec</u> Ketua		<u>12 Agustus 2019</u>
2	<u>Lisnini, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>07 Agustus 2019</u>
3	<u>Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., P.hD</u> Anggota		<u>06 Agustus 2019</u>
4	<u>Munparidi, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>06 Agustus 2019</u>

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah 153)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil”

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Aku bersyukur atas nafas ini, udara dan hangatnya mentari pagi hingga mentari terbenam. Terima kasih, Allah SWT atas segala berkah yang Engkau berikan kepadaku.

Ku persembahkan untuk orang yang yang senantiasa berdoa untukku Anugerah terbesar dan terindah yang kumiliki, mereka adalah kedua orang tuaku Bapak Riadi dan Ibu Noviyana. Tiada punggung yang kuat seteguh tulang punggung kalian yang luar biasa.

Ku persembahkan orang tua keduaku, kedua pembimbingku tercinta.

Almamaterku tercinta Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Usaha Perjalanan Wisata.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Kota Palembang” tepat pada waktunya.

Tujuan Skripsi ini untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan mengenai penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Kota Palembang. Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara langsung kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya dengan sampel berjumlah 100 orang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun semua pihak sangat diharapkan. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karenanya peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata serta para pihak Pariwisata yaitu Pengelola Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya maupun Pemerintah daerah di masa yang akan datang.

Palembang, Juni 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Sari Lestari Z Ridho, S.E., M.Ec selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, perhatian dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E, M.AB selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. UPTD Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Kota Palembang serta seluruh petugas yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman kelas 8 BPA dan 8 BPB yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap penerapan Sapta Pesona dan Atribut yang perlu ditingkatkan dari Sapta Pesona yang dilaksanakan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif. Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat kinerja (kenyataan) dan hasilnya dijabarkan dibagi menjadi empat bagian dari diagram kartesius. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 21 atribut pernyataan didapat rata-rata nilai tingkat kesesuaian sebesar 89% hal ini menunjukkan wisatawan menilai baik mengenai penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya. Berdasarkan diagram kartesius terdapat 11 atribut Sapta Pesona dianggap penting oleh wisatawan, masing-masing tersebar dalam 2 kuadran yaitu 6 atribut dalam kuadran A dan 7 atribut dalam kuadran B.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of tourist satisfaction with the application of Sapta Charm and the attributes that need to be improved from Sapta Charm held at the Sriwijaya Kingdom Tourism Park. The analysis technique used is quantitative descriptive techniques. Measuring the level of satisfaction of tourists in the Sriwijaya Kingdom Tourism Park uses the IPA Method (Importance Performance Analysis). The IPA method compares the level of importance (expectation) with the level of performance (reality) and the results are divided into four parts from the Cartesian diagram. The results of this study show that out of the 21 statement attributes, the average value of the suitability level is 89%, indicating that tourists consider good about the application of Sapta Pesona in the Sriwijaya Kingdom Tourism Park. Based on the Cartesian diagram there are 11 attributes Sapta Charm is considered important by tourists, each spread in 2 quadrants namely 6 attributes in quadrant A and 7 attributes in quadrant B.

Keyword: Sapta Charm, Satisfaction, Tourist, IPA (*Importance Performance Analysis*)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pariwisata.....	12
2.2 Pengertian Daya Tarik Wisata	12
2.3 Jenis Daya Tarik Wisata.....	13
2.4 Pengertian Sapta Pesona	14
2.5 Unsur-Unsur Sapta Pesona	15
2.6 Pengertian Wisatawan	18

2.7 Pengertian Kepuasan Wisatawan.....

19

2.8 Elemen Kepuasan Wisatawan	20
2.9 Metode Mengukur Kepuasan	21
2.10 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	23
2.11 Penelitian Terdahulu	26
2.12 Kerangka Pikiran	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Analisa Data	33
3.5.1 Penentuan Indikator dan Variabel Penelitian	33
3.5.2 Penentuan Skala Pengukuran	34
3.5.3 Teknik Pengujian Data.....	35
3.5.4 Teknik Analisa Data.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum.....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	40
4.1.2 Struktur Organisasi Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	40
4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	45
4.2.1 Jenis Kelamin	51
4.2.2 Usia Responden	46
4.2.3 Pendidikan Responden	48
4.2.4 Pekerjaan Responden	49
4.2.5 Informasi Objek Wisata	51
4.2.6 Jumlah kunjungan Satu Tahun Terakhir	51
4.3 Hasil Penelitian	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reabilitas	55
4.3.3 Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan	55

4.3.4 Hasil Penilaian Tingkat Tingkat Kenyataan/Kinerja	70
4.3.5 Hasil Tingkat Kesesuaian	85
4.3.6 Analisis Diagram Kartesius	90
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.4.1 Tingkat Kesesuaian Terhadap Penerapan Sapta Pesona.....	93
4.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan dan Atribut Penerapan Sapta Pesona yang dianggap Penting	97

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikiran	28
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	38
Gambar 4.1 Lokasi Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	39
Gambar 4.2 Gedung Prasasti Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	42
Gambar 4.3 Gazebo Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	42
Gambar 4.4 Jembatan Cinta Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	43
Gambar 4.5 Pulau Cinta Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya	43
Gambar 4.6 Struktur Organisasi	44
Gambar 4.7 Pie Chart Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4.8 Pie Chart Usia Responden	47
Gambar 4.9 Pie Chart Pendidikan Responden	48
Gambar 4.10 Pie Chart Pekerjaan Responden	49
Gambar 4.11 Pie Chart Informasi Responden	50
Gambar 4.12 Pie Chart Jumlah Kunjungan Responden	51
Gambar 4.13 Diagram Kartesius	90
Gambar 4.14 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Keamanan	98
Gambar 4.15 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Ketertiban.....	99
Gambar 4.16 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Kebersihan	100
Gambar 4.17 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Kesejukan.....	102
Gambar 4.18 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Keindahan.....	103
Gambar 4.19 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Keramah-tamahan....	104
Gambar 4.20 Analisis Diagram Kartesius Dimensi Kenangan	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatwan di Kota Palembang 5
Tabel 1.2	Data Kunjungan Wisatwan Di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Tahun 2015-2018 6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 25
Tabel 3.1	Data Kunjungan Wisatwan Di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Tahun 2015-2018 31
Tabel 3.2	Variabel Penelitian 34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Kunjungan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya 51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan dalam Satu Tahun Terakhir 51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan 53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kenyataa 54
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas 55
Tabel 4.10	Tingkat Harapan Terdapat petugas keamanan di objek wisata TWKS 56
Tabel 4.11	Tingkat Harapan Tempat parkir yang luas dan aman..... 56
Tabel 4.12	Tingkat Harapan Keamanan wisatawan yang berkunjung ke TWKS terjamin 57

Tabel 4.13	Tingkat Harapan Petugas mengatur tiket masuk dengan tertib	58
Tabel 4.14	Tingkat Harapan Kondisi tempat parkir yang teratur dan rapi	58
Tabel 4.15	Tingkat Harapan Tersedianya denah lokasi TWKS untuk petunjuk arah	59
Tabel 4.16	Tingkat Harapan Area sekitar TWKS terjaga kebersihannya.....	60
Tabel 4.17	Tingkat Harapan Tersedianya tempat sampah di setiap sudut TWKS	60
Tabel 4.18	Tingkat Harapan Fasilitas toilet terjaga dengan bersih	61
Tabel 4.19	Tingkat Harapan Petugas menjaga penghijauan pohon dan bunga yang teratur	61
Tabel 4.20	Tingkat Harapan Petugas menyediakan tempat berteduh di TWKS	62
Tabel 4.21	Tingkat Harapan Suasana dilingkungan TWKS sejuk dan segar...	63
Tabel 4.22	Tingkat Harapan Petugas menjaga kawasan TWKS dalam tatanan yang alami.....	63
Tabel 4.23	Tingkat Harapan Petugas menjaga kawasan TWKS dalam tatanan yang indah	64
Tabel 4.24	Tingkat Harapan Petugas menata keindahan dengan tanaman bunga dan tanaman hias.....	65
Tabel 4.25	Tingkat Harapan Petugas menunjukkan sikap ramah dan bersahabat	65
Tabel 4.26	Tingkat Harapan Petugas bersikap sopan terhadap wisatawan	66
Tabel 4.27	Tingkat Harapan Petugas membantu dan memberi informasi kepada wisatawan	67
Tabel 4.28	Tingkat Harapan Tersedianya Cinderamata/oleh-oleh yang menarik dan unik	67
Tabel 4.29	Tingkat Harapan Tersedianya makanan dan minuman khas	

	lokal.....	68
Tabel 4.30	Tingkat Harapan Tersedianya spot/tempat foto yang menarik	68
Tabel 4.31	Hasil Rekapitulasi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Harapan	69
Tabel 4.32	Tingkat Kenyataan Terdapat petugas keamanan di objek wisata TWKS	70
Tabel 4.33	Tingkat Kenyataan Tingkat Kenyataan Tempat parkir yang luas dan aman	71
Tabel 4.34	Tingkat Kenyataan Keamanan wisatawan yang berkunjung ke TWKS terjamin	71
Tabel 4.35	Tingkat Kenyataan Petugas mengatur tiket masuk dengan tertib..	72
Tabel 4.36	Tingkat Kenyataan Kondisi tempat parkir yang teratur dan rapi...	73
Tabel 4.37	Tingkat Kenyataan Tersedianya denah lokasi TWKS untuk petunjuk arah	74
Tabel 4.38	Tingkat Kenyataan Area sekitar TWKS terjaga kebersihannya ...	74
Tabel 4.39	Tingkat Kenyataan Tersedianya tempat sampah di setiap sudut TWKS	75
Tabel 4.40	Tingkat Kenyataan Fasilitas toilet terjaga dengan bersih	76
Tabel 4.41	Tingkat Kenyataan Petugas menjaga penghijauan pohon dan bunga yang teratur	76
Tabel 4.42	Tingkat Kenyataan Petugas menyediakan tempat berteduh di TWKS	77
Tabel 4.43	Tingkat Kenyataan Suasana dilingkungan TWKS sejuk dan segar.....	77
Tabel 4.44	Tingkat Kenyataan Petugas menjaga kawasan TWKS dalam tatanan yang alami	78
Tabel 4.45	Tingkat Kenyataan Petugas menjaga kawasan TWKS dalam tatanan yang indah	79

Tabel 4.46	Tingkat Kenyataan Petugas menjaga kawasan TWKS dengan tanaman bunga dan tanaman hias	79
Tabel 4.47	Tingkat Kenyataan Petugas menunjukkan sikap ramah dan bersahabat	80
Tabel 4.48	Tingkat Kenyataan Petugas bersikap sopan terhadap wisatawan..	81
Tabel 4.49	Tingkat Kenyataan Petugas membantu dan memberi informasi kepada wisatawan	81
Tabel 4.50	Tingkat Kenyataan Tersedianya Cinderamata/oleh-oleh yang menarik dan unik	82
Tabel 4.51	Tingkat Kenyataan Tersedianya makanan dan minuman khas lokal	82
Tabel 4.52	Tingkat Kenyataan Tersedianya spot/tempat foto yang menarik ..	83
Tabel 4.53	Hasil Penilaian Keusioner Akhir Tingkat Kenyataan	84
Tabel 4.54	Skor Tingkat Kesesuaian	85
Tabel 4.55	Tingkat Kesesuaian Dimensi Keamanan	85
Tabel 4.56	Tingkat Kesesuaian Dimensi Ketertiban	86
Tabel 4.57	Tingkat Kesesuaian Dimensi Kebersihan	87
Tabel 4.58	Tingkat Kesesuaian Dimensi Kesejukan	87
Tabel 4.59	Tingkat Kesesuaian Dimensi Keindahan	88
Tabel 4.60	Tingkat Kesesuaian Dimensi Keramah-tamahan	89
Tabel 4.61	Tingkat Kesesuaian Dimensi Kenangan	90

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Hasil Wawancara
- Lampiran 10 Lembar Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kepentingan/Harapan
Responden Penelitian
- Lampiran 12 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kenyataan/Kinerja
Responden Penelitian
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14 Hasil Uji Reabilitas