

SKRIPSI
ANALISIS DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SANTIRAH
KABUPATEN PANGANDARAN



OLEH :

AJI SUTIAWAN

418100515

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
ANALISIS DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SANTIRAH
KABUPATEN PANGANDARAN



OLEH :

AJI SUTIAWAN

418100515

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

**ANALISIS DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SANTIRAH
KABUPATEN PANGANDARAN**



OLEH:

AJI SUTIAWAN

NIM 418100515

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Setyo Prasiyono N. S.ST.M.Sc.
NIDN. 0523098001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Yudi Setiaji, S.II, M.M
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI SANTIRAH KABUPATEN
PANGANDARAN**

SKRIPSI

Oleh

AJI SUTIAWAN

NIM 418100515

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal :

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN. 0523026601**

**Penguji I : Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901**

**Penguji II : Setyo Prasivono N, S.ST, M.Sc.
NIDN. 0523098001**

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tanga dibawah ini :

Nama : Aji Sutiawan

NIM : 418100515

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : ANALISIS DAYA TARIK WISATA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
DI SANTIRAH KABUPATEN PANGANDARAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini benar benar karya yang dibuat sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Penulis tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan diatas, penulis siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada penulis apabila kemudia hari ditemukan adanya pelanggaran dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi penulis

Yogyakarta, 14 April 2022



Aji Sutiawan

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya,
Dia mendapat pahala dari kebajikan yang dikerjakannya dan dia mendapat siksa
dari kejahatan yang diperbuatnya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama
kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5:6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya dapat diberikan kesempatan, kemudahan, dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Meskipun banyak cobaan dan rintangan selama penyusunan ini tetapi selalu diberikan kekuatan sehingga bisa terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian tidak lupa terima kasih saya sampaikan juga kepada semua yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil. Dengan ini, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan keberkahan serta ketenangan jiwa kepada saya, sehingga saya masih diberikan kesehatan, kesabaran, serta kekuatan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Orang tua saya yang senantiasa mendukung dan tiada henti mendoakan keberhasilan saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Keluarga saya yang selalu mendukung dan sudah merawat saya dari kecil hingga sekarang.
4. Anak-anak Freezone dan teman seperjuangan yang telah menemani saya dalam suka dan duka.
5. Seluruh Pengelola Desa Wisata Selasari yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, padakesempatn ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Prihatno, MM selaku pembimbing I dan selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini
2. Setyo Prasiyono Nugroho S,ST.,M.Sc selaku pembimbing II yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini
3. Drs. Budi Hermawan, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan. dan juga yang telah dengan bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini.

4. Yudi Setiadji S.H.,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dadang Destriana ketua Desa Wisata Selasari yang telah memberikan izin dan pengalaman yang berharga dalam penelitian ini.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke ajisutiawan76@gmail.com

Yogyakarta, 14 April 2022

Aji Sutiawan
NIM. 418100515

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Teorisasi	8
1. Pariwisata	8
2. Wisatawan	9
3. Daya Tarik Wisata.....	10
4. Fasilitas	13
5. Kepuasan Wisatawan	16

B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Subjek dan Objek Penelitian	25
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel	26
E. Variabel Penelitian	28
1. Variabel Penelitian	28
2. Definisi Konseptual.....	30
3. Definisi Operasional.....	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
1. Jenis Instrumen.....	37
G. Metode Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	46
B. Karakteristik Data Penelitian.....	53
C. Hasil Uji Instrumen	57
1. Hasil Uji Validitas	57
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Analisis Deskriptif	59
E. Hasil Penelitian	68
F. Pembahasan.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Data Kunjungan Wisatawan.....	50
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Daerah Asal	51
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Indikator X1.....	58
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Indikator X2.....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Indikator Y1.....	64
Tabel 4.11 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji T (Parsial)	69
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Sungai Santirah	73
Gambar 4.2 Jalur Persawahan	74
Gambar 4.3 Sungai Santirah	75
Gambar 4.4 <i>Start Point River Tubing</i>	77
Gambar 4.5 Hubungan Daya Tarik Wisata dengan Kepuasan Wisatawan	78
Gambar 4.6 Toilet	79
Gambar 4.7 Tempat Cuci Tangan Dan Tempat Sampah	80
Gambar 4.8 Tempat Parkir	81
Gambar 4.9 Tempat Penyimpanan Pelampung	82
Gambar 4.10 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Wisatawan	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian

Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

Lampiran 3 Hasil Output SPSS versi 26

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Dokumentasi

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Tabel F

Lampiran 8 Tabel R

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Santirah merupakan destinasi wisata unggulan yang menawarkan wisata minat khusus yaitu *river tubing*. Kawasan ini menawarkan wisatawan untuk berenang menyusuri sungai dan juga menjelajah empat gua dan melewati lima air terjun yang ada di sungai tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran. 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran. 3) Untuk mengetahui daya tarik wisata dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran.

Metodologi penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik Insidental Sampling dengan sampel sebanyak 95 responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Santirah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode skala *likert*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Daya Tarik Wisata (X1), Fasilitas (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji F simultan diperoleh F hitung $84.677 > F$ tabel 3.10 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka itu hipotesis Ha3 diterima. Nilai adjusted R Square sebesar 64,8% sedangkan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Variabel yang mendominasi adalah variabel Fasilitas (X2) dengan nilai Koefisiensi Beta sebesar 0,690.

Kata Kunci : Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

Santirah is a leading tourist destination that offers special interest tours, namely river tubing. This area offers tourists to swim down the river and also explore four caves and pass five waterfalls in the river. This study aims to determine: 1) To determine the effect of tourist attraction on tourist satisfaction in Santirah, Pangandaran Regency. 2) To find out the influence of facilities on tourist satisfaction in Santirah, Pangandaran Regency. 3) To find out the tourist attraction and facilities together affect the satisfaction of tourists in Santirah, Pangandaran Regency.

The research methodology in this study uses descriptive quantitative. Sampling using the Incidental Sampling technique with a sample of 95 respondents who coincidentally met with researchers in Santirah. The data collection technique used a questionnaire with the Likert scale method. Data analysis used descriptive analysis, multiple linear regression, and hypothesis testing.

The results showed that there was an influence of Tourist Attractions (X1), Facilities (X2) simultaneously on Tourist Satisfaction (Y). This can be seen based on the results of the simultaneous F test, obtained F count $84.677 > F$ table 3.10 and a significance value of $0,000 < 0,05$, so the hypothesis H_{a3} is accepted. The adjusted R Square value is 64,8% while the remaining 35,2% is influenced by other variables not included in this study. The dominating variable is the Facility variable (X2) with a Coefficient Beta value of 0.690.

Keywords : Tourist Attraction, Facilities, Tourist Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu fenomena kebudayaan global yang dapat dipandang sebagai suatu sistem. Pariwisata terdiri atas tiga komponen yaitu wisatawan (*tourist*), elemen-elemen geografi (*geographical elements*) dan industri pariwisata (*tourism industry*). Ketiga komponen tersebut di atas saling terkait satu sama dengan lainnya sebagai suatu sistem yang utuh yakni pariwisata. Sehingga apabila salah satu dari komponen tersebut tidak tercakup, maka belum bisa dikatakan aspek pariwisata.

Potensi pariwisata yang dimanfaatkan dan dikembangkan di Indonesia sangatlah beragam. Keanekaragaman potensi pariwisata yang dikembangkan dan dimanfaatkan di Indonesia ini, terbentuk karena kondisi geografis negara Indonesia yang berupa kepulauan. Kepulauan yang ada di Indonesia menghasilkan suatu kelompok-kelompok keanekaragaman potensi pariwisata yang meliputi keanekaragaman alam, manusia serta budaya. Keanekaragaman alam, manusia serta budaya inilah yang menjadi aset bidang pariwisata.

Potensi pariwisata yang ada di Indonesia secara garis besar hampir mencakup semua jenis wisata yang dapat ditawarkan ke wisatawan, seperti wisata alam, budaya dan berbagai wisata lain sebagai hasil buatan

manusia (*human made*) dengan keragaman dan keunikannya masing-masing yang terdapat di setiap daerah di Indonesia. Potensi kepariwisataan yang besar ini telah menjadikan negara Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata internasional yang menarik minat wisatawan mancanegara untuk datang berkunjung.

Sebagai salah satu daerah tujuan wisata internasional, secara garis besar jenis wisata di Indonesia terbagi menjadi 4 jenis yaitu wisata budaya, wisata alam, wisata buatan dan wisata minat khusus. Dari berbagai jenis wisata tersebut, didalamnya ditawarkan berbagai jenis daya tarik wisata meliputi pantai, gunung, cagar alam, candi, museum, keraton dan masih banyak daya tarik wisata lainnya.

Pangandaran merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki berbagai daya tarik wisata. Perkembangan pariwisata di Kabupaten Pangandaran mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Setiap daerah di Kabupaten Pangandaran mempunyai berbagai daya tarik wisata andalan yang menarik dan layak untuk dikunjungi oleh wisatawan.

Di setiap sudut Pangandaran mempunyai berbagai daya tarik wisata yang menarik, alami dan layak untuk dikunjungi bagi para wisatawan baik itu wisatawan nusantara maupun mancanegara. Karena kebudayaan, keramah-tamahan masyarakat lokal dan keindahan alam yang masih terjaga menjadi nilai yang lebih sebagai potensi pariwisata di Pangandaran. Berbagai daya tarik wisata yang sangat berpotensi seperti

halnya pantai, cagar budaya, gua, dan sungai yang unik memberikan nilai tersendiri untuk dinikmati. Seperti halnya objek wisata Santirah, mempunyai nilai keunikan, keasrian dan kepuasan tersendiri yang akan didapatkan oleh wisatawan.

Objek wisata alam Santirah merupakan salah satu destinasi wisata di Pangandaran yang terletak di Desa Selasari, Kecamatan Parigi, Pangandaran. Lokasinya berjarak sekitar 15 km dari Kota Pangandaran. Santirah sebagai destinasi wisata unggulan yang menawarkan wisata minat khusus yaitu *river tubing* atau biasa dikenal sebagai arung jeram. Santirah ini mempunyai daya tarik tersendiri, yang membedakan dengan sungai lainnya yang ada di Pangandaran. Kawasan ini menawarkan wisatawan untuk berenang menyusuri sungai dan juga menjelajah empat gua dan lima air terjun yang ada di sungai tersebut, salah satu gua dari beberapa gua yang ada memiliki panjang hingga 100m. Sepanjang menyusuri sungai wisatawan akan ditawarkan pemandangan alam yang masih asri dan juga air terjun di kanan dan di kiri sungai.

Wisatawan yang berkunjung ke Santirah tidak hanya dari kawasan Pangandaran, Priangan Timur, maupun Bandung, akan tetapi dari berbagai daerah. Terbukti dengan adanya data kunjungan wisatawan dari sumber yang relevan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Santirah Tahun 2018 – 2021

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
2018	38.468
2019	27.454
2020	2.653
2021	18.549
Januari 2022	1.899

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, 2022

Terbukti dengan data kunjungan wisatawan yang *fluktuatif* (naik turun) karena adanya pandemi sehingga menjadi bahan untuk penelitian di Santirah terhadap pengembangan daya tarik dan fasilitas di Santirah.

Pengembangan fasilitas di Santirah terus ditingkatkan demi memberikan kepuasan kepada wisatawan. Fasilitas dan daya tarik wisata yang ada di Santirah berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan atau tidak, serta diantara fasilitas dan daya tarik wisata mana yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan hingga saat ini belum diteliti. Berdasarkan latar belakang inilah, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “ **ANALISIS DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SANTIRAH KABUPATEN PANGANDARAN** ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menarik rumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran?

2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran?
3. Apakah daya tarik wisata dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas mengenai daya tarik wisata, maka hanya empat aspek pembentuk daya tarik wisata itu sendiri yang akan dibahas yaitu keunikan (*uniqueness*), keaslian, keindahan alami (*originality and natural beauty*) dan kelangkaan (*scarcity*). Batasan pembahasan fasilitas adalah bentuk fasilitas, fungsi, lokasi dan mutu. Dalam penelitian ini pembahasan fasilitas hanya pada keempat aspek tersebut.

Agar menghasilkan penelitian yang fokus pada judul dan mendapatkan hasil yang maksimal, maka pembahasan hanya dilakukan pada aspek pembentuk daya tarik wisata dan fasilitas seperti yang telah dijelaskan sebelumnya terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti secara ilmiah mengenai ada tidaknya pengaruh antara daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran.

Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran.
3. Untuk mengetahui daya tarik wisata dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Santirah Kabupaten Pangandaran.

E. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang pariwisata dan dapat menjadi sumbangan untuk pengembangan teori.

2. Manfaat praktis

a. Bagi pihak pengelola

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak pengelola dalam pemanfaatan daya tarik wisata dan pengembangannya serta peningkatan kualitas fasilitas yang ada serta dalam pemberian saran yang obyektif terhadap perkembangan wisata di Santirah Kabupaten Pangandaran.

b. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah referensi karya tulis ilmiah dan agar dapat dimanfaatkan sebagai

bahan masukan bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan daya tarik wisata dan fasilitas di Santirah Kabupaten Pangandaran.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan agar dapat mempraktekkan dan menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah. Apakah teori yang didapat di bangku kuliah sesuai dengan situasi yang ada dilapangan.