

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KAWASAN
WISATA SITU GUNUNG SUKABUMI**



Oleh :

**VICTOR RIANO RAMON DIAZ
NO. MHS: 417100470**

**USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KAWASAN
WISATA SITU GUNUNG SUKABUMI**



Oleh :

**VICTOR RIANO RAMON DIAZ
NO. MHS: 417100470**

**USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KAWASAN
WISATA SITU GUNUNG SUKABUMI



Oleh
VICTOR RIANO RAMON DIAZ
NO. MHS : 417100470

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M.
NIDN 0526125901

Pembimbing II

Hary Hermawan, S.Par, M.M.
NIDN 0530099002

Mengetahui
Ketua Program Studi

Yudi Setiaji, SH., M.M.
NIDN 0503066401

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS DI KAWASAN
WISATA SITU GUNUNG SUKABUMI**

SKRIPSI

Oleh

VICTOR RIANO RAMON DIAZ

NIM : 417100470

Telah dipertahankan di depan tim penguji

dan dinyatakan lulus

Pada tanggal : 11 Juni 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., B.I :
NIDN 0509118801

Penguji I : Drs.Prihatno, M.M. :
NIDN 0526125901

Penguji II : Hary Hermawan, S.Par,M.M. :
NIDN 0530099002

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M.
NIDN 0526125901

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Victor Riano Ramon Diaz

NIM : 417100470

Program Studi : D IV Usaha Perjalanan Wisata

Judul skripsi : Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Di Kawasan Wisata Situ Gunung Sukabumi

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 11 Juni 2022



Victor Riano Ramon Diaz

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala keinginanmu kepada allah dalam doa dan permohonan dengan ucap syukur.”

(Filipi 4 : 6)

“Kita belajar bukan untuk sekolah, melainkan untuk hidup.”

(Lucius Annaeus Seneca)

“Ana dina, ana upa.”

(Pepatah jawa kuno)

“Jangan membandingkan perjuanganmu dengan orang lain.

Jangan berkecil hati dengan kesuksesan orang lain.

Buat jalanmu sendiri dan jangan pernah menyerah.”

(MJ Korvan)

“Perjuanganmu hari ini membangun kekuatan yang kamu butuhkan untuk esok hari. Jangan menyerah.”

(Robert Tew)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yang saya cintai, yang selalu memotivasi saya untuk terus belajar baik di rumah, di sekolah, maupun di kehidupan yang sesungguhnya, sebagai rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, tanpa mengharapkan balas jasa dariku dan semoga ini membuat bapak dan ibu sedikit merasa bahagia. Terima kasih karena selalu memberikan kasih sayang, doa terbaik, dan nasehat untuk saya agar kedepannya menjadi lebih baik.
2. Keluarga besar saya, segala pencapaian yang saya peroleh tak luput berkat doa - doa yang kalian panjatkan setiap saat dan juga dari semangat yang kalian berikan kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih keluarga besar saya atas semua harapan dan doa terbaik yang kalian panjatkan kepada saya.
3. Semua teman teman angkatan 2017 khususnya jurusan Usaha Perjalanan Wisata (A), terima kasih atas dukungan tenaga dan pikirannya dan juga kebersamaan selama duduk di bangku perkuliahan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
4. Kepada Bapak, Ibu dosen, dosen pembimbing, karyawan, dan semua staff kampus, dan juga almamater Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

5. Kepada orang – orang spesial yang selalu ada buat saya, yang tidak perlu saya sebutkan satu per satu. Intinya saya sangat bersyukur memiliki kalian.

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 Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas di kawasan wisata Situ Gunung Sukabumi. Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Situ Gunung Sukabumi.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan 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, M.M. selaku pembimbing 1 yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

2. Bapak Hary Hermawan, S.Par,M.M. selaku pembimbing 2 yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hamdan Anwari S.Pd., M.Pd., B.I selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH.,M.M. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Wasja selaku pengelola Kawasan Wisata Situ Gunung serta segenap manager dan staff yang telah memberikan izin tempat dan waktunya untuk saya bisa berkunjung dan melakukan 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 alamat email layanglayang666@gmail.com

Yogyakarta, 11 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi	7
1. Pariwisata	7

2. Wisatawan	9
3. Kepuasan Wisatawan	10
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Fasilitas	17
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Hipotesis Penelitian.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	23
B. Subjek dan Objek Penelitian	23
C. Lokasi dan Waktu	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Variabel Penelitian	25
1. Variabel Penelitian	25
2. Definisi Konseptual dan Operasional	26
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Metode Analisis Data.....	32
1. Jenis Metode Analisis	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	40
B. Karakteristik Data Penelitian	53
C. Hasil Uji Instrumen	58
1. Hasil Uji Validitas	58

2. Hasil uji Reliabilitas	60
D. Hasil Analisis Deskriptif	61
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel	69
F. Hasil Penelitian	75
G. Pembahasan	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	90
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Fasilitas	28
Tabel 3.3 Definisi Skor Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas	33
Tabel 3.4 Kategori Skor Kepuasan Pengunjung	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	57
Tabel 4.7 Hasil Validitas Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.8 Hasil Validitas Item Variabel Fasilitas	59
Tabel 4.9 Hasil Validitas Item Variabel Kepuasan Wisatawan	60
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 4.11 Kriteria Penilaian Indikator Pada Variabel Penelitian	63
Tabel 4.12 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.13 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Fasilitas	66
Tabel 4.14 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Kepuasan Wisatawan .	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	73

Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas.....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas.....	74
Tabel 4.20 Persamaan Model Regresi.....	76
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.22 Uji Hipotesis Simultan	79
Tabel 4.23 Uji Hipotesis Parsial.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 <i>Camp Area</i>	42
Gambar 4.2 <i>Amphitheater</i>	43
Gambar 4.3 <i>Flying Fox</i>	44
Gambar 4.4 <i>Suspension Bridge</i>	44
Gambar 4.5 <i>Sawer Waterfall</i>	45
Gambar 4.6 <i>Lake</i>	46
Gambar 4.7 <i>De'Balcone</i>	47
Gambar 4.8 <i>Canteen</i>	47
Gambar 4.9 <i>Parking Area</i>	48
Gambar 4.10 <i>Restroom</i>	49
Gambar 4.11 <i>Mushola</i>	49
Gambar 4.12 <i>Snack Bar</i>	50
Gambar 4.13 <i>Garis Kontinum</i>	65
Gambar 4.14 <i>Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan</i>	67
Gambar 4.15 <i>Garis Kontinum Variabel Fasilitas</i>	69
Gambar 4.16 <i>Garis Kontinum Variabel Kepuasan Wisatawan</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Dari Tempat Penelitian

Lampiran 3 Kuisisioner Penilaian

Lampiran 4 Daftar Identitas Responden

Lampiran 5 Lampiran Output SPSS

Lampiran 6 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Kabupaten Sukabumi memiliki banyak kawasan wisata alam yang banyak diminati terutama oleh wisatawan yang berasal dari luar kota. Salah satu objek wisata yang terdapat di Kabupaten Sukabumi yaitu Taman Wisata Alam (TWA) Situ Gunung. Dalam penelitian ini rumusan masalah yang akan dibahas adalah Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan di kawasan wisata Situ Gunung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dari hasil 95 kuisisioner yang dibagikan secara online kepada responden melalui Google Formulir. Teknik pengujian data kuisisioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisa dengan dengan metode analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F, uji t, dan uji R^2 . Penelitian ini menggunakan teori pariwisata, wisatawan, kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan, dan fasilitas. Dari hasil uji secara simultan, nilai F_{hitung} sebesar $76,108 > F_{tabel}$, $3,095$ dengan tingkat signifikansi tabel ANOVA sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung.

Kata kunci : *Pemasaran Pariwisata, Perilaku Wisatawan, Produk Pariwisata*

Abstract

Sukabumi Regency has many natural tourist areas that are in great demand, especially by tourists who come from outside the city. One of the attractions in Sukabumi Regency is the Situ Gunung Natural Tourism Park (NTP). In this research the problem formulation will be discussed is whether the quality of services and facilities affect tourist satisfaction in the Situ Gunung tourist area. This research uses quantitative research methods. The data source used is primary data from the results of 95 questionnaires distributed online to respondents via Google Forms. The questionnaire data testing technique uses validity and reliability tests. Data were analyzed using descriptive analysis methods, multiple linear regression, classical assumption test, F test, t test, and R^2 . This study uses the theory of tourism, tourists, tourist satisfaction, service quality, and facilities. As for the results of the simultaneous test, $F_{observe} 76,108 > F_{table} 3,095$ with a significance level of ANOVA table $0,000 < 0,05$, then H_a is accepted and H_o is rejected. Based on the data analysis, it can be concluded that the service and facilities quality variables have an effect on tourist satisfaction in Situ Gunung.

Keywords : Tourism Marketing, Tourist Behaviour, Tourism Products

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kabupaten Sukabumi memiliki banyak kawasan wisata alam yang banyak diminati terutama oleh wisatawan yang berasal dari luar kota. Banyak sekali terdapat objek wisata di Kabupaten Sukabumi yang bisa dikunjungi baik yang sudah dikelola dengan baik maupun yang belum dikelola dengan baik. Salah satu objek wisata yang terdapat di Kabupaten Sukabumi yaitu Taman Wisata Alam (TWA) Situ Gunung.

TWA Situ Gunung merupakan danau yang dikelilingi oleh hutan alam sub pegunungan dan hutan tanaman damar, terletak di Desa Kadudampit, Kecamatan Kadudampit, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. TWA Situ Gunung merupakan bagian dari Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP) terletak dikaki gunung Pangrango (situs web: gpswisataindonesia.info). Taman wisata alam ini memiliki pemandangan yang asri dan alami, serta memiliki flora dan fauna langka yang masih terjaga hingga saat ini. Itulah sebabnya banyak sekali pengunjung dari luar kota yang datang untuk berwisata ke tempat ini.

Terdapat banyak daya tarik wisata di Situ Gunung yang dapat dikunjungi seperti danau Situ Gunung, Curug Sawyer, dan juga Jembatan Gantung yang kini sudah semakin terkenal di media sosial. Jembatan Gantung Sukabumi menjadi ikon baru kawasan wisata situ gunung. (Rahayu, Dida, & Setianti, 2020). Ditambah lagi jembatan yang pada

bagian bawahnya dibuat dari papan, semakin terlihat menarik dengan adanya besi dan tali disepanjang pinggir sisi jembatan.

Faktor Kenyamanan dan keamanan pada suatu kawasan pariwisata merupakan nilai tambah dan berpeluang untuk dikunjungi oleh wisatawan. UNWTO (2004) dalam Khalik (2014), menjelaskan bahwa destinasi wisata di negara berkembang sudah saatnya untuk memberikan alternatif berwisata dengan jaminan keselamatan dan rasa aman bagi wisatawan selama berwisata.

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang didapatkan setelah berkunjung di sebuah tempat pariwisata. Wisatawan yang merasa puas setelah mengunjungi tempat wisata diharapkan mereka akan mengunjungi destinasi wisata untuk kunjungan selanjutnya. Fasilitas yang optimal dan pelayanan yang maksimal akan menentukan tingkat kepuasan wisatawan yang mengunjungi tempat wisata. (Alana & Putro, 2020).

Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puas karena selain tempat wisatanya fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata. (Alana & Putro, 2020).

Fasilitas atraksi wisata yang terlihat di TWA Situ Gunung yaitu: Danau Situ gunung, Jembatan gantung, panggung pertunjukan, dan Air

terjun sawer. Adapun fasilitas pendukung yang disediakan oleh pengelola TWA Situ Gunung yaitu: masjid, *resto* dan *café*, Area *camping glamour* toilet, taman, tempat parkir yang luas, tempat sampah di beberapa titik, *souvenir shop*.

Berdasarkan persepsi dan ulasan wisatawan yang pernah berkunjung ke TWA Situ Gunung yang diakses 15/11/2021 dan dikutip dari trip advisor, salah satu wisatawan merasa tidak puas dengan kepuasan fasilitas yang ada di area danau Situ Gunung. Salah satu penyebab utamanya di karenakan fasilitas tempat sampah yang tidak terawat, dan tempat sampah yang penuh, sehingga terlihat banyak sampah yang berceceran di area danau situ gunung. (trip advisor.com).

Pelayanan adalah aktivitas secara langsung dan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Pelayanan berdampak pada kepuasan wisatawan karena wisatawan akan merasa puas apabila pelayanan pada pariwisata maksimal sedangkan apabila pelayanan tidak maksimal bisa membuat wisatawan menjadi tidak puas. (Alana & Putro, 2020).

Sebagai bentuk pelayanan, pengelola TWA Situ Gunung melayani reservasi *booking* wisatawan atau pelajar yang hendak bermalam atau *camp* dengan memberi kayu bakar untuk acara api unggun dan tempat selama 24 jam. Selain itu pihak pengelola juga akan memberikan *snack* kepada wisatawan yang berkunjung ke jembatan gantung, berupa pisang rebus dan jajanan lainnya, termasuk kopi dan teh manis.

Selain itu, dalam situs askara yang diakses 15/11/2021, salah satu wisatawan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola TWA Situ Gunung. Tarif masuk dan tarif parkir yang mahal menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di TWA Situ Gunung. Wisatawan yang masuk ke lokasi TWA Situ Gunung akan dikenakan tarif 18.500 per orang dan tarif parkir mobil sebesar 25 ribu. Ditambah lagi jika wisatawan ingin masuk melintasi jembatan gantung, wisatawan tersebut harus membayar tarif sebesar 50.000 per orang.(situs web : Askara.co).

Kepuasan wisatawan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada. Pada awalnya TWA Situ Gunung tidak terlalu mengutamakan pelayanan, tetapi mengutamakan atraksi wisata dan membuat dampak kepuasan wisatawan menjadi kurang maksimal. Untuk mengukur kepuasan wisatawan diperlukan berbagai cara. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke TWA Situ Gunung adalah dengan menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola.

Hal ini menjadi kepentingan bersama untuk diatasi sehingga pengembangan obyek wisata dapat dimaksimalkan dengan baik. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk menganalisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas wisata dengan judul “*analisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas di kawasan wisata situ gunung sukabumi.*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah yang akan dibahas :

Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan di kawasan wisata Situ Gunung?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dari sasaran pokok penelitian, peneliti melakukan pembatasan masalah latar belakang pada aspek sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti dibatasi pada faktor kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan, dan fasilitas kawasan wisata Situ Gunung.
2. Penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan pengelola kawasan wisata Situ Gunung.
3. Penilaian wisatawan terhadap fasilitas sarana – prasarana dasar di kawasan wisata Situ Gunung. (Toilet, restoran, tempat sampah, lahan parkir)

D. Tujuan Penelitian

Dari batasan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu :
Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan kawasan wisata Situ Gunung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa tingkat program studi dan jurusan serta dapat menjadi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola Destinasi Kawasan Wisata Situ Gunung

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pengelola dapat mengembangkan fasilitas-fasilitas pendukung kegiatan wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

- c. Bagi STP AMPTA

Secara akademis, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dalam memberikan acuan, informasi dan rangsangan kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dikalangan mahasiswa – mahasiswi STP AMPTA.