

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN BERDASARKAN SARPRAS DAN  
PELAYANAN DI DESTINASI JEMBANGAN WISATA ALAM  
KABUPATEN KEBUMEN**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Pariwisata**

**Oleh**

**INGGIT ILMANINGRUM**

**NO. MHS: 515100490**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN BERDASARKAN SARPRAS DAN  
PELAYANAN DI DESTINASI JEMBANGAN WISATA ALAM  
KABUPATEN KEBUMEN**



Oleh  
**INGGIT ILMANINGRUM**  
NO. MHS: 515100490

Telah disetujui oleh:

**Pembimbing I**

**Drs. Santosa, MM**  
NIDN: 0519045901

**Pembimbing II**

**Yudi Setiaji, SH, MM**  
NIDN: 0508066401

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan**

**Arif Dwi Saputra, SS, MM**  
NIDN: 0525047001

**BERITA ACARA UJIAN**

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN BERDASARKAN SARPRAS DAN  
PELAYANAN DI DESTINASI JEMBANGAN WISATA ALAM  
KABUPATEN KEBUMEN**

**SKRIPSI**



**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, M.M**

**NIDN: 0526125901**

## **MOTTO**

**“Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda”**

**(Albert Einstein)**

-

**“Jangan menunggu. Takkan pernah ada waktu yang tepat!”**

**(Napoleon Hill)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Terimakasih Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, yang telah dilimpahkan kepada saya hingga kini dapat saya nikmati dengan sehat lahir dan batin.
2. Kepada kedua orang tua, Bapak Imam Teguh Hery Pristono dan Ibu Karwati yang telah memberikan dorongan semangat, cinta kasih, dan doa untuk memberikan semangat selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
3. Kepada kakak perempuan Nurulia Widati dan adik laki-laki Faizal Nurrahman, yang selalu memberikan dukungan untuk terus berusaha menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Arif Dwi Saputra, SS, MM selaku Ketua Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan dan penguji yang telah menguji penulis hingga selesai.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kemudahan selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Samijo selaku Manager Operasional CV Bumen Alam Indah yang telah memberikan izin penelitian di Jembangan Wisata Alam.
6. Wisatawan JWA yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memberikan data.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 23 Maret 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	6
1. Pariwisata .....	6
2. Wisatawan .....	7
3. Kepuasan Wisatawan .....	9
4. Kualitas Pelayanan .....	11
5. Prasarana .....	14
6. Sarana .....	15
7. Segmentasi Pasar.....	17
B. Kerangka Pemikiran .....	19
C. Penelitian Terdahulu .....	19



### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu.....	21
C. Teknik Cuplikan.....	22
D. Sumber Data.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Keabsahan Data.....	25
G. Metode Analisis Data.....	27
H. Alur Penelitian.....	30

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
1. Gambaran Umum JWA.....	31
2. Profil CV Bumen Alam Indah.....	32
B. Atraksi Wisata JWA.....	34
1. Wisata Waduk JWA.....	34
2. Wisata Kebun Binatang.....	37
3. Kolam Renang.....	38
C. Fasilitas Destinasi JWA .....	39
1. Taman Gazebo dan Taman Bermain Anak .....	39
2. Restoran Apung JWA .....	41
3. Aula Terbuka JWA .....	43
4. Dermaga Perahu .....	43
5. Jaket Pelampung.....	44
6. Pos Keamanan Dan Pusat Informasi .....	45
7. Mushola.....	45
8. MCK atau Toilet .....	46
9. Warung Makan.....	47
10. Tempat Parkir.....	48
11. Homestay JWA .....	49
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
1. Persepsi Berdasarkan Karakteristik Demografi .....	50
2. Persepsi Berdasarkan Karakteristik Psikografi .....	55
3. Persepsi Berdasarkan Sikap Kesopanan.....	58
4. Persepsi Berdasarkan Kecepatan Pelayanan .....	59
5. Persepsi Berdasarkan Pemberian Informasi.....	60
6. Persepsi Berdasarkan Jaminan Keselamatan .....	61
7. Persepsi Terhadap Kemudahan .....	62
8. Persepsi Berdasarkan Keluhan dan Kebutuhan.....	63
9. Persepsi Berdasarkan Kebersihan .....	64
10. Persepsi Berdasarkan Fasilitas .....	65

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 73  
B. Saran..... 74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Usia Wisatawan.....	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Wisatawan .....	51
Tabel 4.3 Daerah Asal Wisatawan .....	52
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Wisatawan .....	53
Tabel 4.5 Pekerjaan Wisatawan .....	54
Tabel 4.6 Kunjungan Kembali Wisatawan .....	55
Tabel 4.7 Sumber Informasi Destinasi JWA.....	56
Tabel 4.8 Alasan Berkunjung.....	57
Tabel 4.9 Sikap Kesopanan dan Keramah Tamahan Pengelola.....	58
Tabel 4.10 Kecepatan Pelayanan .....	59
Tabel 4.11 Pemberian Informasi yang Dibutuhkan Wisatawan.....	60
Tabel 4.12 Jaminan Asuransi Keselamatan .....	61
Tabel 4.13 Kemudahan Menghubungi Pengelola .....	62
Tabel 4.14 Perhatian Pengelola JWA.....	63
Tabel 4.15 Kebersihan Destinasi JWA .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan dari Sekolah Tinggi Priwisata AMPTA  
Yogyakarta

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari CV Bumen Alam Indah (Jembatan Wisata  
Alam Kebumen)

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

Lampiran 4 Pedoman Kuisisioner

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Waduk JWA .....	34
Gambar 4.2 Sepeda Air JWA.....	35
Gambar 4.3 Perahu Naga JWA .....	36
Gambar 4.4 Kebun Binatang Mini .....	37
Gambar 4.5 Kebun Binatang Mini .....	38
Gambar 4.6 Kolam Renang JWA .....	39
Gambar 4.7 Taman Bermain Anak .....	40
Gambar 4.8 Taman Gazebo.....	41
Gambar 4.9 Restoran Apung.....	42
Gambar 4.10 Perahu Getek .....	42
Gambar 4.11 Aula Terbuka.....	43
Gambar 4.12 Dermaga Perahu .....	44
Gambar 4.13 Jaket Pelampung.....	44
Gambar 4.14 Pos Keamanan dan Pos Informasi.....	45
Gambar 4.15 Mushola JWA.....	46
Gambar 4.16 MCK atau Toilet .....	46
Gambar 4.17 MCK atau Toilet .....	47
Gambar 4.18 Warung-warung.....	47
Gambar 4.19 Warung-warung.....	48
Gambar 4.20 Lahan Parkir .....	49
Gambar 4.21 Wawancara dengan Manager Operasional.....	66
Gambar 4.22 Wawancara dengan Wisatawan.....	69
Gambar 4.23 Wawancara dengan Wisatawan.....	71

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Nama : Inggit Ilmaningrum  
NIM : 515100490  
Program Studi : S1 Pariwisata  
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN  
BERDASARKAN SARPRAS DAN PELAYANAN  
DI DESTINASI JEMBANGAN WISATA ALAM  
KABUPATEN KEBUMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Maret 2019

Penulis

Inggit Ilmaningrum

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan faktor fasilitas dan pelayanan yang diberikan pengelola destinasi JWA. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada 30 wisatawan atau responden dan juga wawancara. Hasil penelitian didapat dengan mempresentasikan hasil data yang diperoleh dan mendiskripsikannya.

Hasil penelitian adalah (1) Sebesar 43,3% wisatawan puas terhadap keramah tamahan pengelola. (2) Sebesar 67% wisatawan puas terhadap kecepatan pelayanan. (3) Sebesar 60% wisatawan merasa puas terhadap penilaian pengelola dalam memberikan informasi. (4) Sebesar 50% wisatawan merasa puas terhadap jaminan keselamatan. (5) Sebesar 60% wisatawan merasa puas terhadap kemudahan menghubungi pihak pengelola. (7) Sebesar 43% wisatawan merasa puas terhadap perhatian pengelola. (8) Sebesar 50% wisatawan merasa puas pada kebersihan destinasi JWA.

Namun sebesar 13,3% wisatawan merasa tidak puas pada kebersihan destinasi JWA. Untuk fasilitas yang ada di destinasi JWA wisatawan juga sudah merasa puas dan pengelola harus lebih memperhatikan keluhan wisatawan.

**Kata kunci:** kepuasan, fasilitas, pelayanan, wisatawan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebumen merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Tengah. Secara geografis, letak Kabupaten Kebumen berada di 7°27' – 7°50' Lintang Selatan dan 109°22' – 109°50' Bujur Timur (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen, 2016:4). Bagian selatan Kabupaten Kebumen merupakan dataran rendah, sedang pada bagian utara berupa pegunungan, yang merupakan bagian dari rangkaian pegunungan Serayu. Di selatan daerah Gombong, terdapat rangkaian pegunungan kapur, yang membujur hingga pantai selatan. Kabupaten Kebumen juga terdapat banyak Goa yang masih sangat alami sehingga banyak objek wisata alam maupun buatan yang indah.

Kabupaten Kebumen memiliki banyak objek wisata yang dapat dikunjungi, baik wisata alam maupun wisata buatan. Objek wisata alam berupa pantai yang ada di Kabupaten Kebumen yaitu, Pantai Petanahan, Pantai Suwuk, Pantai Karangbolong, Pantai Menganti, Pantai Logending, Pantai Lampon dan Pantai Surumanis. Untuk objek wisata alam berupa Goa yaitu, Goa Jatijajar, Goa Petruk, dan Goa Barat. Selain wisata alam juga wisata sejarah berupa Benteng *Van der wijk*, Museum Kupu-kupu dan Museum Omah Martha Tilaar. Wisata waduk juga menjadi salah satu objek yang banyak di kunjungi oleh



wisatawan, antara lain Waduk Sempor dan Waduk Wadaslintang. Dan masih banyak objek wisata lainnya berupa wisata air panas di Pemandian Air Panas (PAP) Krakal dan wisata pendidikan di Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonsia (LIPI) Karangsembung, dan Kampung Wisata Inggris Kebumen. Selain wisata alam maupun buatan ada objek yang menggabungkan antara buatan maupun alam yang dikemas menjadi suatu daya tarik wisata, yaitu objek wisata JWA atau disebut Jembatan Wisata Alam.

Berbeda dengan dua destinasi waduk yang lain, JWA tidak dikelola oleh pihak pemerintah daerah Kabupaten Kebumen, melainkan oleh pihak swasta, yaitu CV Bumen Alam Indah. Atraksi yang diberikan di JWA pun tidak terbatas pada keindahan waduk apabila dibandingkan dengan Waduk Sempor dan Waduk Wadaslintang. CV Bumen Alam Indah selaku pengelola JWA menyediakan fasilitas penunjang atraksi wisata, seperti perahu naga, sepeda air dan taman gazebo. Sedangkan atraksi buatan berupa kebun binatang mini, dan kolam renang. Pengelola JWA juga menyediakan fasilitas pendukung untuk meningkatkan kenyamanan wisatawan selama berada di JWA.

Prasarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh perjalanan wisatawan di daerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, air, telekomunikasi, terminal, jembatan, dan lain sebagainya. Untuk kesiapan objek-objek

wisata yang dikunjungi oleh wisatawan di daerah tujuan wisata, prasarana wisata disebut perlu dibangun dengan disesuaikan dengan lokasi dan kondisi objek wisata yang bersangkutan (Suwanto, 1997:21).

Sedangkan sarana wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya. Kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Salah satu hasil yang terlihat dari tercapainya kepuasan wisatawan adalah terjadi jumlah peningkatan kunjungan. Peningkatan jumlah kunjungan tentu saja akan berdampak pada peningkatan pendapatan, yang secara pasti melalui perolehan retribusi.

Salah satu cara untuk mencari tahu tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi JWA adalah dengan mengukur kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengelola. Selain mencari tahu tentang kepuasan hasil yang didapat juga berguna untuk pengembangan destinasi JWA untuk menjadi lebih baik lagi, diperlukan juga pemasukan yang stabil dengan cara menjaga kestabilan peningkatan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis mengambil judul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Sarpras Dan Pelayanan Di Destinasi Jembatan Wisata Alam Kabupaten Kebumen” Penulis berharap penelitian ini dapat

memberikan manfaat bagi CV Bumen Alam Indah selaku pihak pengelola Jembangan Wisata Alam dan akademis.

## **B. Fokus Masalah**

Adapun yang akan menjadi fokus kajian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap sarpras dan pelayanan sebagai variabel. Terdapat pula indikator yang akan membuat penelitian menjadi lebih fokus adalah bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Jembangan Wisata Alam berdasarkan variabel atau dimensi fasilitas dan pelayanan.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus masalah yang telah diuraikan tersebut, penulis menentukan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan sarana fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh CV Bumen Alam Indah selaku pengelola Jembangan Wisata Alam.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan nantinya akan memberikan manfaat antara lain:

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat menjadi sarana memperkaya ilmu pengetahuan penulis khususnya dalam tingkat kepuasan wisatawan.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan awal untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan sarana fasilitas dan pelayanan di objek wisata.

3. Bagi Lembaga STP AMPTA

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah daftar kepustakaan STP AMPTA Yogyakarta mengenai tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan sarana fasilitas dan pelayanan pada objek wisata.