

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI KIARA ARTHA PARK BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Program Studi Industri Pariwisata



Disusun oleh:
Arif Ariagus Dwi Fajar
2010157

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
KAMPUS DAERAH SUMEDANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

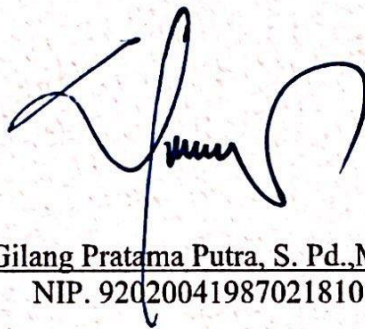
LEMBAR PENGESAHAN

ARIF ARIAGUS DWI FAJAR

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI KIARA ARTHA PARK BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Gilang Pratama Putra, S. Pd.,M.Pd
NIP. 920200419870218101

Pembimbing II



Dra. Neni Rohaeni, M.Pd
NIP. 196101151986032002

Mengetahui,

Plt. Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed
NIP. 19630312198911002

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI KIARA ARTHA PARK BANDUNG**

Oleh

Arif Ariagus Dwi Fajar

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata di Program Studi Industri Pariwisata Kampus Sumedang Universitas Pendidikan Indonesia

©Arif Ariagus Dwi Fajar

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak Cipta dilindungi Undang – Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, dan cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arif Ariagus Dwi Fajar

NIM : 2010157

Jurusan : Program Studi Industri Pariwisata

Fakultas : UPI Kampus Daerah Sumedang

Menyatakan dengan sepenuhnya bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Kiara Artha Park Bandung” merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri serta seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia. Dengan demikian pernyataan ini saya buat

Sumedang, 30 Agustus 2024

Pembuat Pernyataan



Arif Ariagus Dwi Fajar
NIM. 2010157

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI KIARA ARTHA PARK BANDUNG**

Arif Ariagus Dwi Fajar

2010157

arifariagus57@upi.edu

ABSTRAK

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Kiara Artha Park Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fasilitas dan kepuasan pengunjung di Kiara Artha Park Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan skala likert kepada responden yang pernah mengunjungi dan berwisata ke Kiara Artha Park Bandung, teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden yang dipilih secara acak. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif untuk mengukur pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas yang paling berpengaruh meliputi kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas umum. Berdasarkan temuan ini, pihak pengelola Kiara Artha Park disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan daya tarik wisata.

Kata Kunci : Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Kiara Artha Park, Analisis Deskriptif, Wisata

**THE EFFECT OF FACILITIES ON VISITOR SATISFACTION AT
KIARA ARTHA PARK BANDUNG**

Arif Ariagus Dwi Fajar

2010157

arifariagus57@upi.edu

ABSTRACT

The problem addressed in this thesis is the influence of facilities on visitor satisfaction at Kiara Artha Park Bandung. The purpose of this research is to identify the facilities and visitor satisfaction at Kiara Artha Park Bandung. The research method used is a quantitative approach with a descriptive approach. Data collection was conducted by distributing Likert scales to respondents who have visited and experienced Kiara Artha Park Bandung. The sampling technique employed is random sampling, with a research sample consisting of 100 respondents selected randomly. Data analysis was carried out using descriptive analysis to measure the influence of facility variables on visitor satisfaction. The results of the study indicate that facilities have a positive and significant impact on visitor satisfaction. The most influential facilities include cleanliness, comfort, and the completeness of public facilities. Based on these findings, it is recommended that the management of Kiara Artha Park continues to improve the quality and availability of facilities to enhance visitor satisfaction and the park's appeal as a tourist destination.

Keywords : *Facilities, Visitor Satisfaction, Kiara Artha Park, Descriptive Analysis, Tourism*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR HAK CIPTA.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Struktur Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Konsep Pariwisata	7
B. Fasilitas	9
C. Wisatawan.....	11
D. Kepuasan Pengunjung.....	13
E. Penelitian Terdahulu	16
F. Kerangka Berfikir	22
G. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian	23
B. Partisipan.....	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Instrumen Penelitian	25

E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Prosedur Penelitian	28
G. Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Destinasi Wisata.....	34
B. Analisis Deskriptif	36
C. Analisis Statistik	58
D. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	64
A. Kesimpulan	64
B. Implikasi	66
C. Rekomendasi.....	66
a. Rekomendasi bagi Tempat Wisata.....	66
b. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik yang datang ke Kota Bandung Tahun 2019 – 2024	2
Tabel 1.2 Kunjungan Kiara Artha Park Tahun 2023	3
Tabel 1.3 Fasilitas di Kawasan Kiara Artha Park Bandung	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Table 3.1 Operasional Variabel	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Daerah Asal	39
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Asal Informasi mengenai Wisata Kiara Artha Park Bandung	39
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Bersama Siapa Mengunjungi Kiara Artha Park Bandung	40
Tabel 4.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Kiara Artha Park Bandung	40
Tabel 4.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tujuan Utama Mengunjungi Kiara Artha Park Bandung	41
Tabel 4.10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kesan yang Dirasakan Setelah Mengunjungi Kiara Artha Park Bandung	42
Tabel 4.11 Interval Data	42
Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai Lampu Penerangan di Kiara Artha Park dapat Mendukung Kegiatan Pengunjung	43
Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai Mushola di Kiara Artha Park Layak Digunakan	43
Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai Mushola di Kiara Artha Park Bersih	44

Tabel 4.15 Tanggapan Responden mengenai Air yang Mengalir pada Mushola Kiara Artha Park Bersih	44
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai Peralatan Sholat yang disediakan oleh Kiara Artha Park Lengkap	45
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai Toilet Umum di Kiara Artha Park Layak Digunakan	45
Tabel 4.18 Tanggapan Responden mengenai Toilet Umum di Kiara Artha Park Bersih	46
Tabel 4.19 Tanggapan Responden mengenai Air yang Mengalir pada Toilet Kiara Artha Park Bersih	46
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai Toilet Umum di Kiara Artha Park Dilengkapi dengan Fasilitas yang Lengkap	47
Tabel 4.21 Tanggapan Responden mengenai Area Parkir Mobil & Motor di Kiara Artha Park Bersih	47
Tabel 4.22 Tanggapan Responden mengenai Area Parkir Mobil & Motor di Kiara Artha Park Luas.....	48
Tabel 4.23 Tanggapan Responden mengenai Area Taman di Kiara Artha Park Bersih	48
Tabel 4.24 Tanggapan Responden mengenai Area Jogging Track Kiara Artha Park Layak Digunakan	49
Tabel 4.25 Tanggapan Responden mengenai Area Danau Air Mancur di Kiara Artha Park Bersih	49
Tabel 4.26 Rekapitulasi Pernyataan Variabel Fasilitas (X)	50
Tabel 4.27 Interval Data	53
Tabel 4.28 Tanggapan Responden mengenai Area Danau Air Mancur di Kiara Artha Park Menarik untuk Didatangi	53
Tabel 4.29 Tanggapan Responden mengenai Kiara Artha Park dilengkapi dengan Tempat Kuliner yang Lengkap	54
Tabel 4.30 Tanggapan Responden mengenai Merasa Puas dengan Fasilitas yang Ditawarkan Karena Sesuai dengan Harapan	54
Tabel 4.31 Tanggapan Responden mengenai Merasa Puas dengan Pelayanan yang diberikan Karyawan Karena Sesuai dengan Harapan	55

Tabel 4.32 Tanggapan Responden mengenai Berminat untuk Mengunjungi Kembali Kiara Artha Park	55
Tabel 4.33 Tanggapan Responden mengenai Akan Merekomendasikan kepada Teman atau Keluarga untuk Berkunjung Karena Kiara Artha Park Memiliki Fasilitas yang Memuaskan	56
Tabel 4.34 Rekapitulasi Pernyataan Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	56
Tabel 4.35 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.36 Koefisien Regresi Linear Sederhana n	59
Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.38 Hasil Uji t	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Depan	4
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kiara Artha Park	35
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Fasilitas	52
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengunjung	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Intrumen Penelitian	71
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	75
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	78
Lampiran 4. Hasil Skor Penelitian	79
Lampiran 5. Lembar Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Pengelola	83
Lampiran 7. Dokumentasi	84
Lampiran 8. Biodata Penulis	85

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hidayat, R., Bima, ; M, Putra, E., Ryan,);, & Pradipta, C. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween. In *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara* (Vol. 3, Issue 1).
- Bayu Mahendra, N., Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari, S., & Kemala, Z. (2023). Manajemen dan Pariwisata Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Wana Wisata Batu Kuda Kabupaten Bandung (The Influence Of Tourism Facilities And Prices On Tourist Visit Decision At Wana Wisata BatuKuda In Bandung District).
- Poli, P. Y. C., Lapian, S. L. H. V. J., Loindong, S. S. R., Posumah, O. :, Poli, Y. C., Lapian, S. L. H. V. J., Loindong, S. S. R., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). The Effect Of Tourism Attraction And Facilities On The Decision To Visit Intourist Object Kasih Kanonang Hill.
- Rahayu,S. (2022) Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. <https://www.researchgate.net/publication/370060422>
- Rahmasari, F., & Suryani, T. A. (n.d.). Identifikasi Kondisi Eksisting Kiara Artha Park Kota Bandung. In *FTSP Series*.
- Senjaya, A. R., Arisman, A., & Perjuangan Tasikmalaya, U. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung (Survei Pada Pengunjung Kolam Renang ASB Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya) Depy Muhamad Pauzy. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1, 19–34. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.338>
- Wibowo, L. A., Usaha, |, & Pariwisata, J. (2008). Modul Usaha Jasa Pariwisata .Yuliana, L., Nim, R., Ekonomi, J., Fakultas, S., Dan, E., & Islam, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Objek Wisata Telaga Ngebel Ponorogo.
- AlfiantI, A. (2021). Pengembangan Fasiitas (Amenities) Objek Wisata Museum Sriwijaya Sebagai Daya Tarik Wisata Budaya, 5.
- AMALIA, K. (2021). Kajian Kebutuhan Fasilitas Wisata Di Kawasan Situ Cangkuang Kabupaten Garut. Dalam T. Akhir.
- Anggia Ayu Lestari, R. Y. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali .

- Gede Bagus Pramahesta Adi Putra, N. L. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pada Obyek Wisata Taman Sari Buwana Tradisional Farming di Kabupaten Tabanan.
- Ivan Kristiawan Eddiyanto, M. I. (2020). Fasilitas Wisata Budaya Batik di Surakarta. JURNAL e-DIMENSI ARSITEKTUR Vol. VIII, No. 1,.
- Josua May Rio Putra Pakpahan, J. S. (2024). Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Bukit Holbung di Kabupaten Samosir.
- Layli Sa'adah, E. P. (2023). Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Lubang Kilat Di Desa Riam Tinggi Kabupaten Lamandau.
- Putu Shintani Utari, M. A. (2014). Perencanaan Fasilitas Pariwisata (Tourism Amenities) Pantai Pandawa Desa Kutuh Kuta Selatan Badung. Jurnal Destinasi Pariwisata .
- Raynald Andhika, A. J. (2019). Fasilitas Wisata Kopi Desa Jembul, Kabupaten Mojokerto . JURNAL eDIMENSI ARSITEKTUR Vol. VII, No. 1.
- Retno S. Manurung, N. W. (2023). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba. Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX.
- Sania Oceana Dewi, H. K. (2021). Evaluasi Kualitas Aset Destinasi Wisata DayeuhManggung Kabupaten Garut.
- Shinta Dewi Marcelina, I. G. (2018). Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. Jurnal Belantara [JBL] Vol. 1, No. 2.
- Shofia Islamia Ishar, M. S. (2017). Perancangan Fasilitas Wisata Di TelukLampung Menggunakan Metode Poetic Architecture.
- Vera Muslikha, C. B. (2021). Pusat Fasilitas Wisata Tamblingan di Desa Wisata Munduk (Pendekatan Arsitektur Neo-Vernakular) .
- Wilson Nugroho Winoto, I. A. (2017). Fasilitas Wisata Alam di Pantai Grajagan, Banyuwangi. JURNAL eDIMENSI ARSITEKTUR VOL. V, NO. 1,.