

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JANS PARK
JATINANGOR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Disusun oleh:
Fika Nur Assyifa
1907808

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JANS PARK
JATINANGOR**

Oleh
Fika Nur Assyifa

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Fika Nur Assyifa 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2024

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau pun sebagian,
Dengan cara dicetak ulang, difotokopi, ataupun cara lainnya tanpa izin dari
penulis.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Jans Park Jatinangor” dan itu sepenuhnya ciptaan saya sendiri, dari awal sampai akhir. Saya tidak menjiplak, dan tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiarisme atau mengutip secara tidak benar di bawah aturan etika ilmiah yang berlaku. Saya bersedia mengambil risiko atau hukuman yang terkait dengan pernyataan ini jika ternyata ada pelanggaran integritas ilmiah atau jika ada klaim tentang kebenaran karya saya di masa mendatang.

Bandung, Januari 2024

Fika Nur Assyifa

LEMBAR PENGESAHAN

Fika Nur Assyifa
1907808

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI JANS PARK JATINANGOR**

Disetujui dan disahkan oleh:
Pembimbing I



Dr. Fitri Rahmafitria, S.P., M.Si
NIP. 19741018 200812 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP. 19791215 200812 002

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JANS PARK JATINANGOR

Oleh
Fika Nur Assyifa
1907808

Penelitian yang dilakukan di Jans Park Jatinangor ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk wisata terhadap kepuasan wisatawan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yang fokus utamanya pada 5 dimensi yaitu Atraksi destinasi, fasilitas destinasi, aksesibilitas, citra (image), dan harga terhadap kepuasan wisatawan di Jans Park Jatinangor. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t). Populasi penelitian ini adalah wisatawan Jans Park Jatinangor dengan sampel sebanyak 102 responden dengan menggunakan *Non probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling* dalam teknik pengambilan data. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada wisatawan di Jans Park Jatinangor secara langsung dan *online* melalui media sosial. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa hasil variabel penelitian terdistribusi secara normal. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan dua variabel yang saling berpengaruh, F hitung = 275.750 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan jika produk wisata mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 73,44%. Hasil pengujian hipotesis (uji t) memperlihatkan bahwa hasil t hitung penelitian adalah 16.606 signifikansi karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($16.606 > 1.622$) diketahui H_0 ditolak dan H_a diterima atau bisa diartikan sebagai adanya pengaruh produk wisata terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Produk Wisata, Kepuasan, Atraksi Wisata, Fasilitas Wisata, Aksesibilitas.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TOURISM PRODUCT QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT JANS PARK JATINANGOR

By
Fika Nur Assyifa
1907808

This research conducted at Jans Park Jatinangor that aims to determine the effect of tourism products on tourist satisfaction. The problem restrictions in this study mainly focus on 5 dimensions, including destination attractions, destination facilities, accessibility, image, and price on tourist satisfaction at Jans Park Jatinangor. This study used quantitative approach as a method with classic assumption test, simple linear regression analysis, the coefficient of determination, and hypothesis testing (t test) for research analysis. The population of this study were Jans Park Jatinangor tourists with a sample of 102 respondents using non probability sampling and purposive sampling technique in data collection techniques. The data collection method was carried out using a questionnaire distributed to tourists at Jans Park Jatinangor directly and online through social media. Based on the results of the classical assumption test, it shows that the results of the research variables are normally distributed. The results of simple linear regression analysis show two variables that influence each other, F count = 275,750 with a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination shows that tourism products affect tourist satisfaction by 73.44%. The results of hypothesis testing (t test) show that the result of the research t count is 16.606 significance because $t \text{ count} > t \text{ table}$ ($16.606 > 1.622$) discovered that H_0 is rejected and H_a is accepted or it can be interpreted as the influence of tourism products on tourist satisfaction.

Keywords: *Tourism Products, Satisfaction, Tourist Attractions, Tourist Facilities, Accessibility.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kualitas Produk.....	13
2.2 Produk Wisata.....	14
2.3 Kepuasan Wisatawan	20
2.3.1 Wisatawan.....	20
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	22
2.3.3 Manfaat Kepuasan Wisatawan.....	23
2.3.4 Metode Mengukur Kepuasan Wisatawan.....	24
2.3.5 Tipe-Tipe Wisatawan Dan Ketidakpuasan Wisatawan	25
2.3.6 Indikator Kepuasan Wisatawan	25
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32

2.6	Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Sumber Data.....	35
3.3.1	Data Primer	36
3.3.2	Data Sekunder	37
3.4	Variabel Penelitian.....	37
3.5	Operasional Variabel	37
3.6	Populasi dan Sampel.....	42
3.7	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	44
3.8	Teknik Pengujian Instrumen	45
3.8.1	Uji Validitas.....	46
3.8.2	Uji Reliabilitas	49
3.9	Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.9.2	Analisis Verifikatif	52
3.9.2.1	Metode MSI (Method Successive Interval)	52
3.9.2.2	Garis Kontinum	53
3.9.2.3	Uji Asumsi Klasik	53
3.9.2.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	55
3.9.2.5	Koefisien Determinasi	56
3.10	Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Profil Jans Park	58
4.1.1	Gambaran Umum Jans Park Jatinangor.....	59
4.2	Profil Responden.....	60
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Tempal Asal Wisatawan.....	62
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63

4.2.5	Profil Responden Dari Mana Mengetahui Informasi Jans Park	63
4.2.6	Profil Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan Ke Jans Park	64
4.3	Analisis Deskriptif.....	64
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Produk Wisata.....	64
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan	70
4.4	Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Jans Park Jatinangor	72
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.1.1	Uji Normalitas	72
4.4.1.2	Heteroskedastisitas	73
4.4.1.3	Hasil Uji Linearitas	74
4.5	Uji Regresi Linear Sederhana.....	74
4.5.1	Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana.....	74
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi	76
4.5.3	Uji Hipotesis	77
4.6	Pembahasan.....	78
4.6.1	Pengaruh Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Jans Park Jatinangor	78
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Wisatawan Jans Park Jatinangor	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Skala Likert	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3.5 Uji Validitas Cronbach Alpha.....	51
Tabel 3.6 Hasil Analisis Deskriptif	51
Tabel 3.7 Kriteria Pembobotan Nilai Skala Likert.....	52
Tabel 3.8 Interpretasi Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Produk Wisata	65
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan.....	70
Tabel 4.3 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Wisatawan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Review</i> Google Mengenai Jans Park	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 Gambar Jans Park Jatinangor	35
Gambar 3.2 Hasil Uji Linearitas	55
Gambar 4.1 Peta Geografis Jans Park Jatinangor	58
Gambar 4.2 Peta Area Jans Park Jatinangor	59
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Tempat Asal Wisatawan.....	62
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Dari Mana Mengetahui Informasi Jans Park Jatinangor	63
Gambar 4.8 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan Ke Jans Park Jatinangor	64
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Produk Wisata.....	69
Gambar 4.10 Nilai Rasio Skewness Dan Rasio Kurtosis.....	72
Gambar 4.11 Hasil Uji Glesjer.....	74
Gambar 4.12 Hasil Uji Linearitas	74
Gambar 4.13 Hasil Persamaan Linear Sederhana	75
Gambar 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	76
Gambar 4.15 Hasil Uji Hipotesis	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Bersama Pengelola Jans Park.....	88
Lampiran 2 Bukti Penyebaran Kuisisioner Melalui Chat Whatsapp Dan Twitter Pengunjung Jans Park Jatinangor	89
Lampiran 3 Dokumentasi Foto Dengan Responden	94
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian	95
Lampiran 5 Data Kuisisioner	101
Lampiran 6 Hasil Analisis Data SPSS	103
Lampiran 7 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	105
Lampiran 8 Surat Perizinan Penelitian.....	107
Lampiran 9 Dokumentasi Wahana Dan Fasilitas Wisata Di Jans Park	108
Lampiran 10 Riwayat Hidup	125

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Setiyaningrum, J. U. (2015). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, revisi VI , Cetakan ke 13*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and The Intenal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16.
- Direktorat Jenderal Hukum dan HAM. (2009). *Undang Undang tentang Kepariwisataaan No. 10*. Jakarta.
- Edgell Sr, D. L. (2008). *Tourism Policy and Planning: Yesterday, Today, and Tomorrow*. Elsevier: Burlington.
- Ernawati, D. (. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Wawasan Manajemen*, 7.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Hair, J. F. (2014). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Pearson Education.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. ed. Husnu Abadi*. Yogyakarta: Pusaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- itana, I. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, d. K. (2012). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2016). *Manajemen Pemasaran (12 ed.)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuspriyono, T. &. (2018). Pengaruh Social Media Marketing terhadap Customer Bonding dan Purchase to Intention. *18*, 235-242.

- Lesmana, R. &. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah Pt Paragon Tehnology and Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 9, 2. Retrieved from <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i3.2830>
- Middleton, V. T. (2001). *Marketing in Travel and Tourism 3rd Edition* . Bodmin: MPG Books Ltd.
- Muljadi, A. (2013). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Nyoman, S. P. (20003). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya.
- Philip Kotler, K. L. (2011). *Marketing Management* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Poerwanto. (2004). Analisis Kesan Wisatawan Terhadap Dimensi Kualitas Produk Wisata. *Jurnal Ilmiah Pariwisata STP Trisaksti*,9.
- Pitana, I. G., & Surya Diarta, I. K. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rangkuti, F. (2013). *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kerpuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP* . Jakarta: PT Gramedia.
- Riduwan, d. E. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sammeng, A. (2001). *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Siyoto, S. &. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta CV.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, &. F. (2012). *Strategi Pemasaran*., Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, O. A. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yuksel, A. Y. (2010). Destination Attachment: Effects on Customer Satisfaction and Cognitive, Affective, and Conative Loyalty. *Tourism Management*, 31 (2), 274–284.
- Zakia, S. F. (2014). Pengaruh produk wisata, dan word of mouth terhadap keputusan berkunjung dengan citra destinasi sebagai variabel intervening (studi pada obyek wisata Colo Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5 (4), 510-518.